Tysk Institut
Cand.ling.merc-studiet
Speciale

Udarbejdet af: Ruth Hansen

Vejleder: Peter Kastberg

Brugervejledninger

En kontrastiv analyse af direktive sproghandlinger i
udvalgte tyske og danske brugervejledninger til køleskabe

Handelshøjskolen i Århus
marts 2005

Indholdsfortegnelse

1. Indledning

Når man som forbruger går ud og køber et produkt, vil man gerne kunne anvende dette produkt korrekt, så man får det optimale udbytte ud af sin investering. Til at hjælpe én med dette findes som regel produktets brugervejledning. Den er skrevet af virksomheden med det formål at sikre, at produktet anvendes korrekt. Der er altså her normalt tale om kommunikation mellem fagfolk og lægmænd, en asymmetrisk kommunikation, der ind i mellem ikke lykkes optimalt.

Om kommunikationen lykkes, er afhængig af forskellige faktorer, bl.a. de sproglige midler, der anvendes til at realisere tekstens funktion. Indtil 1980'erne koncentrerede fagsprogsforskningen sig om fagleksik samt fagsyntaks, først derefter omfattede forskningen pragmatik og tekstlingvistik. På dette tidspunkt i forskningen blev det klart, at en differentiering mellem tekstgenrerne har betydning for succesfuld kommunikation, idet tekstgenrernes forskellige sproglige kendetegn danner forudsætningerne for kommunikationen (Göpferich 1995: 1). Analysegenstanden for dette speciale er de sproglige midler, der anvendes til at opfylde brugervejledningens funktion om at sætte modtager i stand til at anvende produktet korrekt, idet det antages, at en del tekstgenrekonventioner for genren brugervejledninger er afhængige af de i tekstgenren udførte sproghandlinger (Göpferich 1995: 4).

På hvilken måde adskiller danske brugervejledninger sig fra de tyske og er der forskel på virksomhedernes måde at formulere en brugervejledning? Formålet med dette speciale er med udgangspunkt i en beskrivelse af brugervejledningens kommunikationssituation og de elementer, der har betydning for brugervejledningens udformning og indhold samt en gennemgang af Searle og Austins sproghandlingsteori at foretage en interlingual- samt en intralingual-kontrastiv analyse af tekstgenrekarakteristika i tyske og danske brugervejledninger for at påvise forskelle og ligheder mellem dem. Disse eksemplificeres af et til formålet opstillet tekstkorpus bestående af tyske og danske brugervejledninger til køleskabe. Desuden slås fast, hvilke af disse karakteristika der kan betegnes som tekstgenrekonventioner.

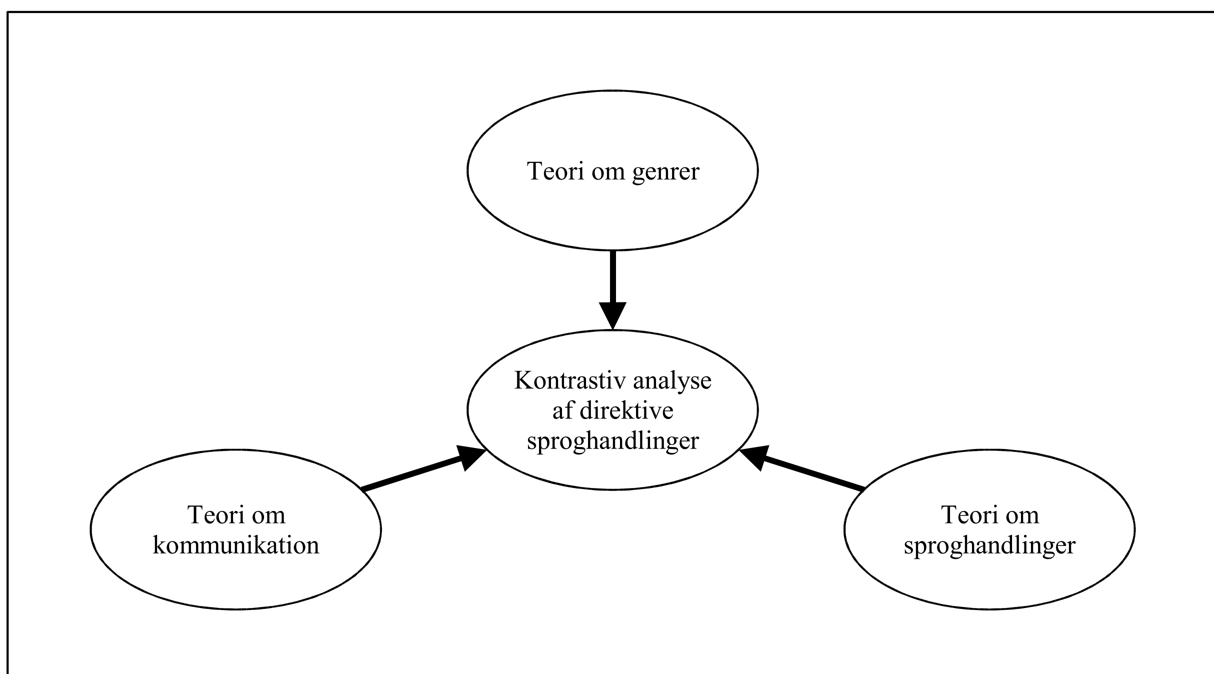
1.1 Problemformulering

Med udgangspunkt i ovenstående vil dette speciale søge at afklare følgende spørgsmål:

> Er der forskel på danske og tyske køleskabsproducenters måde at realisere direktive sproghandlinger på i et til formålet opstillet tekstkorpus bestående af brugervejledninger til køleskabe til en målgruppe bestående af lægmænd? Er der virksomhedsspecifikke forskelle på de sproglige midler, der anvendes til realiseringen af direktive sproghandlinger?

1.2 Teori og metode

For at kunne besvare problemformuleringen bedst muligt, inddrages teori fra forskellige fagområder. Teorierne, der er repræsenteret i specialet, fordeler sig på kommunikationsteori, hvor fokus er på kommunikationssituationen samt genreteori, hvor fokus er på teksten. Med antagelsen om, at en del tekstgenrekonventioner for genren brugervejledninger er afhængige af de i tekstgenren udførte sproghandlinger, vil en kommunikativ-pragmatisk tilgang til analysen danne et godt grundlag. Desuden inddrages teori om realisering af genrens funktion, sproghandlingsteorien. Sammenhængen mellem disse tre teoretiske områder er illustreret i figur 1.2.1:



Figur 1.2.1: Overordnet teoretisk ramme for specialet

Til at foretage den kontrastive analyse findes forskellige metoder, som eksempelvis sammenligning af oversatte tekster,[1] hvor analyse af paralleltekster er valgt i dette speciale, da den danner det bedste grundlag. Sammenligning af oversatte tekster kræver, at oversættelsen er af høj kvalitet og for at sikre dette, er det nødvendigt at foretage en oversættelseskritik (Göpferich 1995: 7f). En oversættelseskritik kræver dog kendskab til tekstgenrekonventionerne, og denne forudsætning er ikke givet, da det netop er dette speciales formål at finde og kontrastivere disse konventioner.

Analysen af paralleltekster er en sammenligning af tekster, der af teksttematiske og tekstpragmatiske årsager er sammenlignelige (Spillner 1981: 241 i Göpferich 1995: 8). Paralleltekster defineres ved hjælp af Snell-Hornby (1990: 10) som: "*Orginaltexte der gleichen Textsorte, die unabhängig voneinander zu demselben Thema mit identischer Funktion und in einer vergleichbaren Situation entstanden sind."* Analyse af paralleltekster kan igen deles i forskellige metoder,[2] hvor der i dette speciale foretages en kontrastiv analyse af en tekstgenre, idet teksterne i tekstkorpus intuitivt er inddelt som tilhørende den samme genre, kendetegnet ved at de har samme kommunikationssituation samt samme funktion. Der ud over har teksterne samme tema, idet tekstkorpus udelukkende består af brugervejledninger til køleskabe. Denne fremgangsmåde giver anledning til at stille spørgsmålstegn ved, om en tekstgenre på sammenligningssproget på baggrund af de samme eller lignende situationelle omstændigheder udgør en pendant. Dette skulle være tilfældet for tekstgenrer af den type, som specialet beskæftiger sig med, men for at sikre dette analyseres brugervejledningen som tekstgenre i kapitel fire, hvor faktorer som afsender, modtager, situation og tid specificeres.

1.3. Tekstkorpus

Dette afsnit har til formål at præsentere de tekster, der danner grundlag for analysen. Specialets empiriske basis er et tekstkorpus. Ved tekstkorpus forstås "*en delmængde, nemlig som delmængden af grundmængden samtlige ytringer på det foreliggende sprog*" (Lauridsen/Lauridsen 1989: 118). Det drejer sig altså om et indsamlet sprogmateriale såvel skriftligt som mundtligt, der kan bruges til metodisk bearbejdelse af den praktiske brug. Da det er meget tidskrævende og faktisk også umuligt at analysere alle tekster, kan man ved hjælp af et tekstkorpus nøjes med at analysere en delmængde. Resultatet af analysen af denne

[1] Jf. Göpferich (1995) samt Reiß/Vermeer (1984)
[2] jf. Spillner (1981: 241 i Göpferich 1995: 8)

delmængde er så gældende alene for korpus. Lauridsen/Lauridsen (1989: 119) siger: "*Ligegyldigt hvilken størrelse man giver sit korpus, vil det aldrig kunne blive repræsentativt i egentlig forstand*". Resultaterne har dog stadig en vis udsagnskraft, idet der forhåbentligt viser sig nogle klare tendenser, og kan derfor efter overføres på andre brugervejledninger. Således er det muligt på baggrund af resultaterne at opstille hypoteser for alle tekster inden for genren.

Tekstkorpus består af 109,8 normalsider à 2200 tegn indeholdende 1930 direktive sproghandlinger. Ved udvælgelsen af tekstkorpus er følgende kriterier afgørende:

1. Materialet skal bestå af originale tekster, dermed menes, at de ikke må være oversatte, da oversatte tekster ikke giver et sandt billede af originalsprogets brug, idet oversatte tekster ofte vil indeholde sproglige konstruktioner, som synes at bære præg af det originale forlæg til trods for, at de er forfattet af personer med tysk eller dansk som modersmål. Desuden udelukker originale tekster forståelsesfejl, der kan skyldes oversættelsesfejl og/eller -mangler.

2. Brugervejledningerne skal henvende sig til den almindelige forbruger (lægfolk). Det vil sige, at det skal dreje sig om en brugervejledning til et produkt af forbrugerinteresse, som er relativt let at betjene, og hvor det ikke kan forventes, at brugeren af produktet har nogle særlige forkundskaber.

3. Alle brugervejledningerne skal omhandle samme produkttype for at opnå det bedst mulige sammenligningsgrundlag.

Tekstkorpus består af tolv brugervejledninger; seks danske og seks tyske. De seks danske stammer fra to danske producenter af køleskabe, Frigor samt Gram. Begge producenter har deres hovedsæde i Danmark, og derfor er det nærliggende at antage, at brugervejledningerne er forfattet med dansk som originalsprog og ikke som oversættelser. De seks tyske stammer på samme måde fra to tyske producenter af køleskabe, Miele og Siemens. For at lette overblikket over brugervejledningerne er informationer vedrørende forfatter, antal normalsider, antal sproghandlinger opstillet i nedenstående skema:

Brugervejledning	Forfatter	Antal normalsider	Antal direktive sproghandlinger	Dato
K825	Miele	15,5	262	16.11.2004
K840	Miele	18	295	16.11.2004
K8652	Miele	15,1	242	16.11.2004
KT14R31	Siemens	4,9	103	14.12.2004
KD40R423	Siemens	6,8	128	14.12.2004
KI20R450	Siemens	5,4	129	14.14.2004
SK285	Frigor	9,3	161	01.12.2004
SK165	Frigor	9,2	164	01.12.2004
SK150	Frigor	9,2	160	01.12.2004
M56	Gram	4,9	90	16.04.2004
KS220	Gram	5,5	114	10.05.2004
M60	Gram	6,0	86	29.09.2004

Tabel 3.1: Oversigt over tekstkorpus

Den angivne dato svarer til den dato, brugervejledningerne blev modtaget. Enten via post, mail eller download fra Internettet. Datoerne for Gram-brugervejledningerne udgør dog en undtagelse, idet der på hjemmesiden var angivet en dato, som givetvis er den dato, filen er blevet uploadet til nettet. Endvidere vides det ikke, hvem der står bag de enkelte brugervejledninger, idet der ikke noget sted angives et navn. Brugervejledninger har en virksomhed som den synlige afsender, men der er også en medarbejder, der helt konkret har formuleret teksten, eksempelvis en medarbejder i informationsafdelingen; men det er virksomheden, der står som den synlige afsender og dermed også som ansvarlig for teksten, jf. afsnit 4.2.2. Dermed er det virksomheden, der står angivet som forfatter. De præcise bibliografiske angivelser fremgår af litteraturlisten.

Der er fra de flersprogede brugervejledninger udvalgt det sprog, der er gældende for det land, hvor producenten er bosiddende. Således er der eksempelvis i Frigors brugervejledninger kun analyseret den danske tekst. Eventuelle andre afgrænsninger vil fremgå af analysen.

Grundet den begrænsede størrelse af tekstkorpus er det ikke muligt at foretage en direkte sammenligning af konventionerne for tyske og danske brugervejledninger. Men selv det begrænsede antal tekster kan dog vise visse tendenser inden for realisering af direktive sproghandlinger, hvorfor analysen stadig har udsagnskraft (Kastberg 1997: 81f). Disse tendenser kan derefter bekræftes eller afvises ved en undersøgelse af et større tekstkorpus.

1.4 Struktur

Specialet er hovedsageligt af teoretisk art og består af to overordnede dele fordelt på syv kapitler. Første del omfatter en gennemgang af det teoretiske fundament, som er udgangspunktet og fundamentet for analysen. Som nævnt i indledningen har en differentiering mellem tekstgenrerne betydning for succesfuld kommunikation, idet tekstgenrernes forskellige sproglige kendetegn danner forudsætningerne for kommunikationen. I denne forbindelse spiller tekstgenrekonventioner og overholdelse af disse en stor rolle. Således vil specialets første del fokusere på kommunikationssituationen samt de tekstlingvistiske grundbegreber.

Del I: Specialets teoretiske fundament

Kapitel 2 indeholder en diskussion af de forskellige betegnelser for denne tekstgenre med det formål at finde frem til, hvilken term der skal anvendes i dette speciale. Kapitel 3 indeholder en redegørelse af to teoretiske hovedretninger inden for kommunikationsforskningen samt en redegørelse og diskussion af forskellige kommunikationsmodeller inden for disse retninger med det formål at finde frem til den model, der skal anvendes i forbindelse med analysen af kommunikationssituationen. Kapitel 4 indeholder en redegørelse af de tekstlingvistiske begreber, specialet bygger på, med det formål at definere de for specialet relevante begreber. Desuden indeholder kapitlet en analyse af brugervejledningen som tekstgenre for at sikre, at de tyske brugervejledninger i tekstkorpus udgør en pendant til de danske.

Del II: Analyse

Specialets anden del knytter en interlingual- samt en intralingual-kontrastiv analyse af realiseringerne af de direktive sproghandlinger i tekstkorpus til den teoretiske første del. Kapitel 5 indeholder en kort gennemgang af sproghandlingsteorien med det formål at opstille en model med forskellige sproghandlingstyper til brug i den kontrastive analyse. Desuden indeholder kapitlet den kontrastive analyse af de direktive sproghandlinger realiseret i et til formålet opstillet tekstkorpus bestående af tyske og danske brugervejledninger til køleskabe. Kapitel 6 indeholder på baggrund af specialets analyse en konklusion samt en perspektivering. Kapitel 7 indeholder et tysk resumé af opgaven.

1.5 Afgrænsning

Det empiriske materiale består af originale brugervejledninger fra henholdsvis Danmark og Tyskland, jf. afsnit 1.3 for en begrundelse herfor, og det var derfor nødvendigt at finde et produkt, der blev produceret i begge lande, og valget faldt på produktområdet køleapparater. Inden for dette område afgrænses tekstkorpus til tekster omhandlende køleskabe til husholdningsbrug. Således fravælges køle-/fryseskabe, fryseskabe samt kummefrysere, ligesom køleskabe til erhvervsmæssig brug er blevet fravalgt. Disse valg er foretaget for at opnå så godt et sammenligningsgrundlag som muligt. Endvidere er sammenligningsgrundlaget sikret ved, at de samme analysekriterier anvendes til henholdsvis de danske og de tyske tekster i tekstkorpus.

Specialet beskæftiger sig kun med de tekstgenrekonventioner, der forekommer inden for den sproglige realisering af direktive sproghandlinger i danske og tyske brugervejledninger og ikke konventioner i forbindelse med eksempelvis rækkefølgen af deltekster. Det antages, at samme type sproghandlinger er at finde i såvel danske som tyske brugervejledninger, fordi de to lande er del af samme kulturkreds.[3] Der fokuseres på de direktive sproghandlinger og deres sproglige realisering og dermed ikke andre typer sproghandlinger, der måtte forekomme i en brugervejledning.

[3] Her tænkes bl.a. på at de to lande står i kontrast til eksempelvis USA, hvor det er almindeligt med en lykønskning til forbrugeren af produktet ligesom en amerikansk brugervejledning typisk vil indeholde flere råd og advarsler end en tysk eller dansk, på grund af en anden adfærd i sager om produktansvar i kulturkredsen.

2. Hvad er en brugervejledning?

Formålet med dette kapitel er gennem en diskussion af de forskellige betegnelser, denne slags tekster har, at finde frem til, hvad der forstås ved de enkelte betegnelser og beskrive, hvilken betegnelse der vil blive brugt i dette speciale samt hvordan den vil blive brugt.

2.1 Betegnelsen

Kært barn har mange navne, lyder et ordsprog. Dette gælder også for den slags tekster, dette speciale beskæftiger sig med: Brugsanvisning, betjeningsvejledning, brugermanual for bare at nævne nogle. De fleste brugere interesserer sig ikke for, hvad producenten har valgt at kalde netop denne tekst, men bruger den bare. De mange betegnelser besværliggør afgrænsningen af begrebet, idet tekster, der tydeligvis er brugervejledninger kaldes noget andet, samt fordi meget forskellige tekster kaldes brugervejledninger. Dette kan få betydning i kommunikationssituationen, hvis modtageren ikke genkender teksten som en brugervejledning (jf. kapitel 3).

Pelka (1982: 87) har undersøgt, hvor ofte en bestemt betegnelse anvendes i et opstillet tekstkorpus. Hans resultater er opstillet i nedenstående tabel:

Betegnelse	Hyppighed
Bedienungsanleitung	23
Gebrauchsanleitung	6
Betriebsanleitung	5
Gebrauchsanweisung	5
Betriebsanweisung	4
Bedieungsanweisung	3
Hinweis für die Bedienung	2
Gebrauch und Pflege	1

Tabel 2.1.1 Oversigt over Pelkas betegnelser

Hensel (1989: 138) har foretaget en lignende undersøgelse med et tekstkorpus bestående af 85 tekster. I hendes tekstkorpus forekommer så forskellige betegnelser som *Gebrauchsanleitung*, *Montagebeschreibung*, *Pflegeanweisung* og *So einfach wird's gemacht*. I alt forekommer der 23 forskellige betegnelser, hvoraf de mest brugte er *Gebrauchsanweisung*, *Bedienungsanleitung* og *Gebrauchsanleitung*.

Som det fremgår af de mange forskellige betegnelser i de to undersøgelser, anvendes der ofte et kompositum med *Gebrauchs-, Bedien(ungs)-* eller *Betriebs-* som første del og *-anweisung* eller *-anleitung* som sidste del af kompositumet.

På dansk gør de samme tendenser sig gældende, hvilket en søgning[4] på internetsøgemaskinen *Google* viser:[5]

Betegnelse	**Hyppighed**
Brugsanvisning	49.300
Brugervejledning	45.900
Brugsvejledning	9.280
Brugermanual	7.250
Instruktionsbog	5.850
Betjeningsvejledning	5.550
Brugeranvisning	339

Tabel 2.1.2 Resultat af undersøgelse på Google

Der er flere ulemper ved denne form for undersøgelse, idet søgemaskinen finder alle tekster indeholdende termen. Det vil sige, at der ligeledes forekommer tekster, der slet ikke er brugervejledninger og dermed ikke burde være en del af undersøgelsen. Endvidere er denne undersøgelse selektiv, idet betegnelserne er udvalgt, mens Pelkas og Hensels undersøgelser er inkluderende, idet "deres" betegnelser fandtes i deres tekstkorpus. Undersøgelsen kan dog stadig give en idé om, hvilken betegnelse der er hyppigt anvendt til teksterne, idet der alt andet lige vil være en del brugervejledninger mellem søgeresultaterne.

Som det fremgår af de mange forskellige betegnelser i undersøgelsen, er opbygningen af termen parallelt med den tyske opbygning, idet der ofte anvendes et kompositum med brugs- eller bruger- som første del og -vejledning eller -anvisning som sidste del af kompositumet. Det fremgår endvidere af oven stående tabel, at brugsanvisning og brugervejledning stort ses har lige mange søgeresultater. Det fremgår ikke af undersøgelsen, hvem målgruppen er, hvilket kunne betyde en forskel i valget af betegnelsen, hvilket senere vil blive behandlet. Men undersøgelsen giver dog et hint om, at brugsanvisning og brugervejledning er de hyppigst anvendte termer. For at kunne sige yderligere om resultatet af denne undersøgelse er man nødt til at kigge nærmere på de enkelte søgeresultater og undersøge, hvilken type tekster

[4] Undersøgelsen er foretaget den 16. december 2004
[5] Det har ikke været muligt at finde en tilsvarende undersøgelse på dansk, dog nævner Nicolaisen (1995) problemet

der har fået hvilken betegnelse. Dette ligger dog uden for specialets rammer, hvorfor det blot konstateres, at brugervejledning og brugsanvisning er de langt mest brugte, hvorfor det er en af betegnelserne, der vil blive anvendt i dette speciale. Hvilken af dem, der er mest egnet, undersøges i næste afsnit, idet afsnittet afgrænser begrebet.

2.2 Afgrænsning af brugervejledning

De ovennævnte betegnelser konkurrerer indbyrdes, og Pelka (1982: 79) nævner, at der ikke er tydelig forskel på indholdet af disse begreber. Han forsøger dog i forbindelse med en lingvistisk undersøgelse af brugervejledninger at påvise en forskel i tekstfunktionen på baggrund af en differentiering mellem betegnelser som *Bedienungsanleitung* og *Gebrauchsanweisung*, der omskrives til:

Bedienungsanleitung: *“Text, der die Bedienung (von etwas) anleitet.“*

Gebrauchsanweisung: *“Text, der den Gebrauch (von etwas) anweist.“*
(Pelka 1982: 86)

Denne omskrivning tydeliggør, at brugervejledninger refererer til en genstand; denne genstand er produktet, som også nævnes i brugervejledningen. Der ses bort fra den første del af kompositaene, idet specialet udelukkende vil beskæftige sig med Pelkas differentiering mellem *anleiten* og *anweisen*. Pelka mener, at *anleiten* kan ses som udtryk for en instruktiv tekstfunktion, der anvendes til at beskrive forskellige handlingsmuligheder og vejlede brugeren, men i øvrigt overlader afgørelsen til denne. *Anweisen* indikerer derimod en direktiv tekstfunktion, der gennem påbud eller forbud begrænser spillerummet for at handle og dermed muligheden for frit at kunne træffe en beslutning (Möhn/Pelka 1984: 6f).

Horn-Helf (1999: 361) definerer *Anweisung* som:

“Eine arbeitsplatz- und tätigkeitsbezogene, verbindliche schriftliche Anordnung und Verhaltensregel des Arbeitgebers an Arbeitnehmer zum Schutz vor Unfall- und Gesundheitsgefahren sowie zum Schutz der Umwelt beim Umgang mit Gefahrstoffen“

Denne definition understøtter Pelkas opfattelse af, at *anweisen* mere er udtryk for en direktiv tekstfunktion, der gennem påbud og regler begrænser spillerummet for at handle og selvstændigt at tage stilling (Möhn/Pelka 1984: 7).

Nicolaisen (1995: 90) giver udtryk for samme opfattelse som Pelka, idet hun siger: *"Forskellen ligger mest i tonen, for vi har en fornemmelse af, at vejledning er mere brugervenligt end anvisning. Anvisning lyder mere af en kommando end en venlig måde at vise vej på."* Begge er enige om, at der er en forskel på at anvende betegnelsen anvisning eller vejledning, men det er dog svært direkte at begrunde hvorfor. Det kan ikke afvises, at der grundlæggende er en sådan betydningsforskel mellem *Anleiten* og *Anweisen* eller *vejlede* og *anvise*, men denne forskel er ophævet i de ovenfor anførte betegnelser, idet de er knyttet til én og samme tekstfunktion, den direktive, da det er de direktive sproghandlinger, der er dominerende i denne type tekster. Pelka angiver således også, at det uensartede billede af betegnelserne for teksterne til lægmænd udelukker, at der skulle være en sammenhæng mellem betegnelsen og funktionen (Pelka 1982: 88). Den semantiske betydningsforskel har derfor kun en meget lille, om nogen, indflydelse i denne tekstgenre.

Der hældes således mere til Pelkas forsøg på i den føromtalte undersøgelse at relatere de to forskellige betegnelser -*anleitung* og -*anweisung* til modtagergrupperne og produktets beskaffenhed. Pelka (1982: 88) når frem til følgende resultat: Alle eksempler på tværfaglig kommunikation mellem fagfolk og kommunikation mellem fagfolk og semifagfolk har betegnelsen -*anleitung*. I kommunikation mellem fagfolk inden for samme fag anvendes begge betegnelser, dog med et vist system. -*anleitung* anvendes hovedsageligt i forbindelse med instrumenter og maskiner, mens -*anweisung* foretrækkes i forbindelse med elektriske apparater. Kommunikation mellem fagfolk og lægfolk viser ingen tendenser af nogen art. For en brugervejledning for samme produkttype anvender det ene firma den ene betegnelse og det andet firma en anden betegnelse. Dette ses af nedenstående tabel, der er en fremstilling af de forskellige betegnelser anvendt i tekstkorpus:

Firma	**Betegnelse**
Gram	Betjeningsvejledning
Frigor	Brugsanvisning
Miele	Gebrauchs- und Montageanweisung
Siemens	Gebrauchsanleitung

Tabel 2.2.1: Oversigt over anvendte betegnelser i tekstkorpus

Hvordan omgås disse mange betegnelser i dette speciale? En mulighed ville være at anvende den hyppigst anvendte term. Denne fremgangsmåde ville ligeledes stemme overens med DIN-definitionen af begrebet (DIN 1984 i Nickl 2001: 20):

„Gebrauchs- oder Betriebsanleitungen sollen helfen, dem Verwender die einschlägigen Kenntnisse zu vermitteln, die zum sachgerechten und sicheren Gebrauchen oder Betreiben technischer Erzeugnisse erforderlich sind“

I denne definition fastlægges funktionen og anvendelsesområdet: Ifølge den henviser brugervejledninger hovedsageligt til maskiner i bred forstand, og brugervejledningerne skal sikre den rigtige brug af produktet.

Undersøgelser af tekster viser dog, at det ikke kun er tekster omhandlende tekniske produkter, der kaldes brugervejledninger. Hensel (1989: 138ff) arbejder med en meget bred definition, idet eneste kriterium er, at tekst og produkt optræder sammen. På denne måde samles alle mulige eksempler under samme term. Der anvendes ikke en af de før omtalte betegnelser, men *produktbegleitende Texte* (Hensel 1989: 138), og der er opstillet forskellige krav til disse tekster. For det første skal teksten være sat sammen med produktet, eller teksten skal være til rådighed for køberen af produktet. For det andet skal produktet være en forbrugsvare. For det tredje skal det dreje sig om tekster, der optræder i en kommunikationssituation, hvor deltagerne har forskellig viden. Således falder tekster med kommunikation mellem fagfolk inden for samme fag uden for definitionen. Det vil sige, at målgruppen er lægfolk. For det fjerde skal teksterne være skriftlige.

Kravene betyder blandt andet, at garantibeviser bliver en del af definitionen, mens tekster, der er vedlagt produktionsmidler, ikke er en del af definitionen, ligesom mundtlige anvisninger til brugen af en forbrugsvare heller ikke er det (Hensel 1989: 139). Problematikken med den meget brede definition er tydelig, når man kigger på de forskellige teksters funktion. Hvor brugervejledningen hovedsageligt er til for at vejlede, skal garantibeviset give en slags sikkerhed. Derfor er disse to teksttyper to selvstændige og meget forskellige tekstgenrer.

2.3 Valg af betegnelse

Den sidstnævnte definition er for omfattende, idet den resulterer i en blanding af forskellige tekstgenrer. DIN-definitionen rammer bedst specialets opfattelse af en brugervejledning; nemlig at den hovedsageligt drejer sig om tekniske produkter, og at funktionen er, at den skal sikre den rette brug af produktet. Således er det den, der arbejdes ud fra i dette speciale.

Idet der ikke er opstillet noget krav eller en standard for, hvad denne tekstgenre bør kaldes, er det i dette speciale valgt blevet valgt at gøre det for at sikre, at der under betegnelsen forstås det samme. I dette speciale kaldes denne tekstgenre for brugervejledninger. Som undersøgelsen i starten af kapitlet viste, er denne betegnelse hyppigt anvendt. Nicolaisen (1995: 90) skriver, at anvisning ofte sås brugt, da de elektrificerede køkkenapparater blev introduceret på markedet, hvorimod vejledning nu synes at være det mest brugte. Hun mener endvidere, at de første apparater krævede en anvisning, da der ikke var så mange funktioner at vælge i mellem, mens det i dag drejer sig om apparater med et utal af funktioner. Dette understøtter valget af *vejledning* som sidste del af kompositumet. Som første del af kompositumet anvendes *bruger*, idet teksten henvender sig til brugeren af produktet: En brugervejledning – en vejledning til brugeren af produktet. Dermed vælges betegnelsen *brugervejledning* til at betegne den tekstgenre, der arbejdes med i dette speciale.

2.4 Sammenfatning

Byggende på ovenstående undersøgelser anvendes betegnelsen *brugervejledninger* om tekster, der henvender sig til lægfolk uden for faget. Kompositaenes sidste led; -*anvisning* og -*vejledning* skelnes der ikke imellem semantisk, jf. almen sprogbrug. Teksterne i tekstkorpus svarer til DIN-definitionens afgrænsning af en brugervejledning og opfattes i dette speciale således primært som instruerende tekster, der sætter modtager i stand til at anvende produktet korrekt, og som typisk udleveres sammen med produktet.

3. Kommunikationssituationen

Kommunikationssituationen har betydning for sproghandlingerne, som skal analyseres yderligere i den kontrastive analyse, jf. kapitel 5, hvorfor det er vigtigt at få analyseret kommunikationssituationen. Alt efter hvilken sammenhæng sproghandlingen er udført i, til hvem, af hvem, hvor og hvornår kan formålet med handlingen ændre sig. Eksempelvis ville sætningen "*det er absolut et af de bedste produkter i Danmark*" alt efter om den var del af en reklame eller del af en test i forbrugermagasinet *Tænk og Test* have forskellige formål. Optrådte sætningen i en reklame, var formålet at få modtager til at købe produktet. Var den derimod del af en test i forbrugermagasinet, var formålet at informere modtageren om produktets værdi. Dette kapitel har derfor til formål at inddrage relevant teori omkring generelle kommunikative aspekter for derigennem at nå frem til en forståelse for, hvordan brugervejledningers kommunikationssituation kan analyseres og således hvilken model, der er mest anvendelig. Dette gøres ved først at beskrive og diskutere to teoretiske hovedretninger, der repræsenterer den moderne kommunikationsforskning: opfattelsen af kommunikation som overførsel af et budskab fra en afsender til en modtager (transmissionsparadigmet) og opfattelsen af kommunikation som interaktion mellem mennesker (interaktionsparadigmet) (Frandsen/Halkier/Johansen: 2002: 61).

3.1 Paradigmer

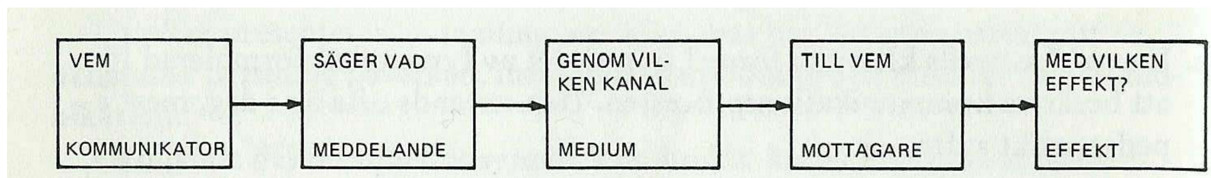
Kommunikationsforskningen er kendt for sine mange modeller, der er blevet opstillet gennem årene. *Politikens introduktion til moderne filosofi og videnskabsteori* (1992: 56) definerer en model som en repræsentation af noget, hvor visse egenskaber, der er vigtige for det formål, repræsentationen skal anvendes til, er fremhævet, mens andre egenskaber er udeladt. I en kommunikationsmodel fremhæves modtager og afsender, relationerne mellem dem og teksten samt konteksten. Alt i alt det, der er vigtigt og nødvendigt for en kommunikationssituation. Modeller kan derfor være meget nyttige, men kan ligeledes have deres ulemper. Modellerne er en forenkling af virkeligheden og kan derfor til tider være misvisende, idet de er lavet med forskellige formål og i forskellige situationer. Hvis man tager udgangspunkt i en model, skal man derfor være opmærksom på, at den, der har opstillet modellen, måske har fokuseret på noget, der er mindre væsentligt for den situation, man selv står i. Omvendt kan vedkommende have udeladt noget, der var væsentligt for netop ens egen situation (Henriksen 1994: 8).

3.1.1 Transmissionsparadigmet

Transmissionsparadigmet er det ældste af de to paradigmer og repræsenterer de allerførste studier af kommunikation i starten af 1900-tallet. Det bærer meget præg af den periode, det er opstået i, med eksempelvis krigspropaganda fra de to verdenskrige og forskning i elektronisk overførsel af informationer (Frandsen/Halkier/Johansen 2002: 63), hvilket eksemplificeres ved hjælp af modellerne i dette afsnit.

Inden for transmissionsparadigmet opfattes formålet med kommunikationen som et middel til at overføre budskaber eller informationer fra en person til en anden (Windahl 1992: 6). Kommunikationen bruges til at give modtageren informationer om en begivenhed eller en tilstand, til at skabe forståelse mellem afsender og modtager samt til at påvirke modtageren til at gøre et eller andet. Kommunikationen har altså en effekt, og udebliver denne effekt, er der tale om en kommunikationsfejl. Afsenderen opfattes som den aktive, hvorfra kommunikationen udgår. Det er afsenderens hensigt med budskabet, der afgør, om kommunikationen er lykkedes. Er denne hensigt blevet til virkelighed, er kommunikationen lykkedes, hvorimod den ikke er lykkedes, hvis effekten er mindre eller en helt anden end den ønskede. Modtageren opfattes som den passive, der bare tager imod. Teksten er beregnet til at fremkalde en respons hos modtageren. Den har en betydning i sig selv, inden den bliver modtaget og interpreteret af modtageren. Teksten opfattes som en størrelse, der kan beskrives og testes uafhængigt af afsender og modtager. Mediet opfattes som en neutral størrelse, der ikke har indflydelse på budskabet (Frandsen/Halkier/Johansen 2002: 63). Konteksten inddrages normalt slet ikke i kommunikationen, idet kommunikationen foregår i et tomrum, hvilket fremgår af nogle af de modeller, der behandles senere.

Kommunikationen er en afgrænset handling med en begyndelse og en slutning, og hvad der er gået forud for denne handling, eller hvad der vil ske bagefter, er uden betydning. Handlingen opfattes som et relativt simpelt, lineært og enstrenget forløb, der udgår fra afsenderen (Windahl 1992: 6). Dette forløb kan inddeles i en række sekvenser, der gennemløbes én efter én, som det fremgår af de modeller, der er blevet opstillet inden for transmissionsparadigmet. Disse modeller kan som regel genkendes ved, at de har en eller flere pile, der starter ved afsender og ender ved en modtager, fra venstre mod højre. En af de første modeller inden for dette paradigme er Lasswells model fra 1948.

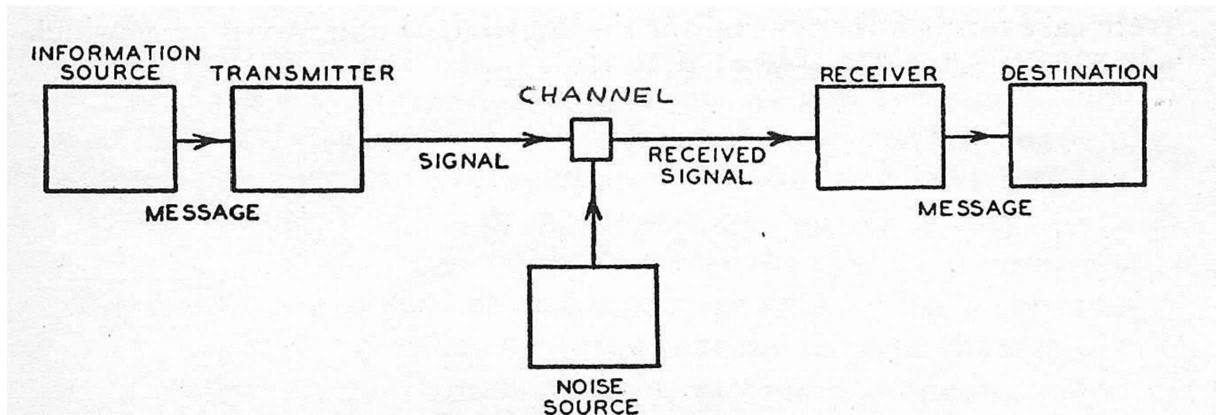


Figur 3.1.1.1: Lasswells kommunikationsmodel (Windahl/McQuail 1979: 16)

Ifølge Lasswell kan kommunikation beskrives ved at svare på følgende spørgsmål: hvem siger hvad via hvilken kanal til hvem med hvilket resultat? (Henriksen 2001: 18) Disse spørgsmål udgør hver en sekvens i kommunikationsprocessen, og Lasswell selv anvendte formlen til at fremhæve forskellige typer af kommunikationsforskning (Windahl/McQuail 1979: 16). Med formlen reduceres kommunikationen til faktorer som afsender, modtager, medium, virkning samt budskab. Dermed indeholder formlen de centrale faktorer i kommunikationen, hvilket netop er et af de positive træk ved modellen, idet den adskiller disse centrale faktorer, så det er muligt at knytte et forskningsområde til den enkelte faktor. Eksempelvis kan man lave en målgruppe- og receptionsanalyse af faktoren "til hvem". Dette var netop hvad Lasswell anvendte formlen til.

Formlen tager mere eller mindre for givet, at afsenderen har til hensigt at påvirke modtageren, samt at meddelelsen altid har en form for effekt (Windahl/ McQuail 1993: 14). Den mangler dog stadig faktorer såsom omverdenen. Når man tager i betragtning, at det netop var krigspropaganda, der havde Lasswells store interesse, kan man undre sig over, at han ikke har medtaget faktorer som eksempelvis konteksten. Netop krigspropaganda er særlig påvirket af den tid, det er skrevet i: Op til 2. verdenskrig havde Tyskland stor arbejdsløshed. Der skulle findes en politisk syndebuk, og med nazisternes krigspropaganda om jøderne forsøgte de at overbevise befolkningen om, at denne del af befolkningen måtte være skyld i tyskernes ulykke. Havde situationen været anderledes i Tyskland, havde det øjensynligt været sværere at komme igennem med propagandaen. Desuden tager modellen ikke højde for, at det oprindelige budskabs form og indhold kan være blevet ændret, inden det når modtageren. Men som skrevet tidligere, så er modellerne afhængige af, hvordan modeltegneren så kommunikationssituationen. Lasswell var først og fremmest interesseret i at studere politisk kommunikation og politisk propaganda, og til det formål er modellen velegnet, idet den fokuserer på den kommunikative effekt (Frandsen/Johansen/Nielsen 1997: 35).

En anden model inden for dette paradigme er Shannon og Weavers kommunikationsmodel fra 1949. Den beskriver ligeledes kommunikation som en lineær proces, der bevæger sig gennem en række sekvenser fra *information sources* til *destination*. De opstillede nedenstående model under deres arbejde med forskning i elektronisk transmission og reception af information, idet de havde til hensigt at forbedre amerikanernes kommunikation via telefon (Windahl /McQuail 1993: 16).



Figur 3.1.1.2: Shannon og Weavers kommunikationsmodel (Shannon/ Weaver 1949: 5)

Ligesom Lasswell forestillede de sig kommunikation som en lineær proces, hvor man bevæger sig i gennem forskellige sekvenser. Modellen fokuserer på det tekniske i kommunikationen, idet den skelner mellem informationskilde og transmitter samt mellem receiver og destination. Her udgør transmitteren og receiveren to yderligere faktorer, der ikke er medtaget i andre modeller.

Weaver antydede, at modellen ligeledes kunne bruges til den direkte kommunikation mellem to mennesker. I sin beskrivelse af modellen skriver han: En informationskilde, som eksempelvis kunne være et menneskes hjerne, vælger et budskab, som omformes til et signal af en transmitter eller et sendeapparat (stemmen). Dette budskab sendes via en kanal (telefonledningen) til en receiver (et andet menneskes øre), der omformer signalet til et budskab, som modtageren kan opfange og forstå, og sender det til en destination, som kunne være det andet menneskes hjerne. Budskabet eksisterer altså ikke i sin oprindelige form under overførslen. Det er derimod omsat til et signal, der kan overføres med det valgte medium i den valgte kanal. Budskabet eksisterer således kun ved afsender og ved modtager, men ikke undervejs mellem dem; dér findes kun et signal (Shannon/Weaver 1949: 7).

Undervejs i kommunikationsprocessen kan signalet blive forstyrret af støj, således at det er svært at få budskabet i gennem i nøjagtigt samme form, som det blev afsendt i. Denne støj kunne eksempelvis bestå i, at vedkommende taler med en for lav stemme, med en dårlig udtale eller regulær støj på linjen, hvis man taler i eksempelvis telefon. Shannon og Weavers introduktion af støjbegrebet understreger, at modtageren ikke nødvendigvis får det samme signal, som afsenderen sendte af sted. Da deres undersøgelse var baseret på forskning i elektronisk transmission og reception af information, fokuserede Shannon og Weaver ikke så meget på, hvad man fik at vide gennem modtagelsen og bearbejdelsen af signalet, men mere hvor meget man fik at vide. Det, der overføres med signalet, knytter sig til den tekniske del af kommunikationen. Således er afsender og modtager ikke placeret i en kontekst, og fokus ligger på kanalen eller mediet. Endvidere er modellen meget lineær, og der er ikke mulighed for feedback mellem afsender og modtager. Dette fører igen tilbage til, at modeltegnerne har taget udgangspunkt i noget, der var væsentligt for netop deres situation.

De to modeller fokuserer henholdsvis på kommunikationens effekt og mængden af informationer. Modellerne inden for dette paradigme er med til at identificere de forskellige deltagere og sekvenser i kommunikationsprocessen, og i alle modellerne gør det sig gældende, at afsenderen har den centrale og aktive rolle, mens modtageren har den passive (Windahl 1992: 8f).

Transmissionsparadigmet har vundet stor udbredelse, hvilket til dels kan skyldes, at det svarer meget godt til, hvordan de fleste mennesker opfatter kommunikation. Nemlig som et forløb, hvor ideer eller budskaber sendes fra en afsender til en modtager. Der er enkelte relevante faktorer, som de forskellige modeller ikke medtager, som eksempelvis omverdenen. Endvidere opfattes modtageren ikke som en passiv deltager i kommunikationsprocessen, idet han aktivt vælger, om han vil tage del i kommunikationsprocessen ved enten at læse brugervejledningen eller vælge den fra. Dermed er en afsenderorienteret model ikke velegnet til specialets analyse. Derfor er det nødvendigt at betragte kommunikationen ud fra et andet paradigme end transmissionsparadigmet.

3.1.2 Interaktionsparadigmet

Interaktionsparadigmet er det nyeste af de to paradigmer, men det vinder dog mere og mere indpas, idet opfattelsen af, hvor kompleks en proces kommunikation egentlig er, ændrer sig.

Inden for dette paradigme opfattes kommunikation som interaktion gennem budskaber (Frandsen/Halkier/Johansen 2002: 64). Kommunikation opfattes ikke som inden for transmissionsparadigmet som en afgrænset handling, hvor det er muligt at finde en begyndelse og en afslutning, men mere som en kompleks og dynamisk proces, hvor begge deltagere i processen er aktive og fortolker budskabet ud fra bestemte koder (Fiske 1995: 2f). Afsender og modtager har i dette paradigme ikke samme faste roller, som i transmissionsparadigmet, idet afsender sender en meddelelse og forventer svar på denne meddelelse. Når modtager svarer, er denne ikke længere modtager, men afsender. Et eksempel kunne være en samtale mellem en specialestuderende og dennes vejleder. Den specialestuderende, der her er afsender, siger noget og forventer respons fra vejlederen, der her er modtager. Når vejlederen svarer, er rollerne byttet om. Dermed er modeller i interaktionsparadigmet både afsender- og modtagerorienteret. Hvor pilene fra højre mod venstre var karakteristiske for modellerne inden for transmissionsparadigmet, er det inden for interaktionsparadigmet cirklerne, der kendetegner modellerne. Cirklerne repræsenterer det dynamiske aspekt. De pile, der eventuelt måtte være i en model inden for interaktionsparadigmet, indikerer det forhold, der er mellem de forskellige elementer i skabelsen af betydning (Fiske 1995: 39).

Inden for interaktionsparadigmet opfattes formålet med kommunikationen som en måde, hvorpå afsenderen forsøger at styre sin sociale virkelighed (Fiske 1995: 31). Afsender og modtager opfattes i modsætning til inden for transmissionsparadigmet som lige aktive. Det vil sige, at kommunikationen består af to handlinger, at sende og at modtage. Det er afsenderen, der står for den fysiske transmission, men det er begge parter, der er med til at skabe mening under processen. Dette har indflydelse på opfattelsen af teksten, idet den ses som en størrelse, der ikke har betydning i sig selv, men først får det i selve processen. Det vil sige i det øjeblik, modtageren modtager den og interpreterer den. Teksten skabes således af afsender og modtager i fællesskab. Mediet ses heller ikke som en neutral bærer, men som en størrelse, der har indflydelse på tekstens betydning. Dermed bliver mediet ikke blot et middel, men noget, der har indflydelse. Konteksten har ligeledes en stor betydning, idet bestemte koder med tilhørende kulturbestemte kontekster har direkte indflydelse på, hvordan vi interpreterer budskaber (Frandsen/Halkier/Johansen 2002: 66).

Roman Jakobsons kommunikationsmodel fra 1960 betragtes af mange som en overgangsmodel mellem transmissionsparadigmet og interaktionsparadigmet (Fiske 1995:

35). Han skelner mellem seks faktorer, der altid vil være til stede i en kommunikationsproces: afsender, modtager, kontekst, budskab, kontakt samt kode (Jakobson 1960: 353). Er de ikke det, er der efter hans mening ikke tale om kommunikation.



Figur 3.1.2.1: Jakobsons kommunikationsmodel (Jakobson 1960: 353)

Den grundlæggende akse i modellen er meget lig det, der blev vist tidligere i Lasswells formel og Shannon og Weavers model. Den udgøres af afsenderen, budskabet og modtageren. Afsenderen sender et budskab til modtageren. For at kunne fungere som et budskab skal teksten have en kontekst, den kan referere til. Konteksten er det, som kommunikationen handler om. En af fordelene ved denne model, er, at den skelner mellem budskabet, som forstås som afsenders intention, og konteksten, som kun har med indholdet at gøre og ikke med, hvad afsender vil med emnet. Desuden skal der være en kode, som afsender og modtager helt eller delvist har til fælles samt en kontakt mellem afsender og modtager, som muliggør igangsættelse og fastholdning af kommunikationen. Faktoren "kode" er en eksplicitering af, hvad der i andre modeller ligger implicit, nemlig at afsender og modtager skal tale samme sprog for at muliggøre en kommunikationssituation. Kontakten svarer til det, der i Lasswells formel hed in which channel, og hos Shannon og Weaver blev kaldt kanal. Kontakten skaber den fysiske kontakt mellem kommunikationsparterne, og er således det fysiske medium, der bærer signalet. Det kunne eksempelvis være radioen, fjernsynet eller avisen.

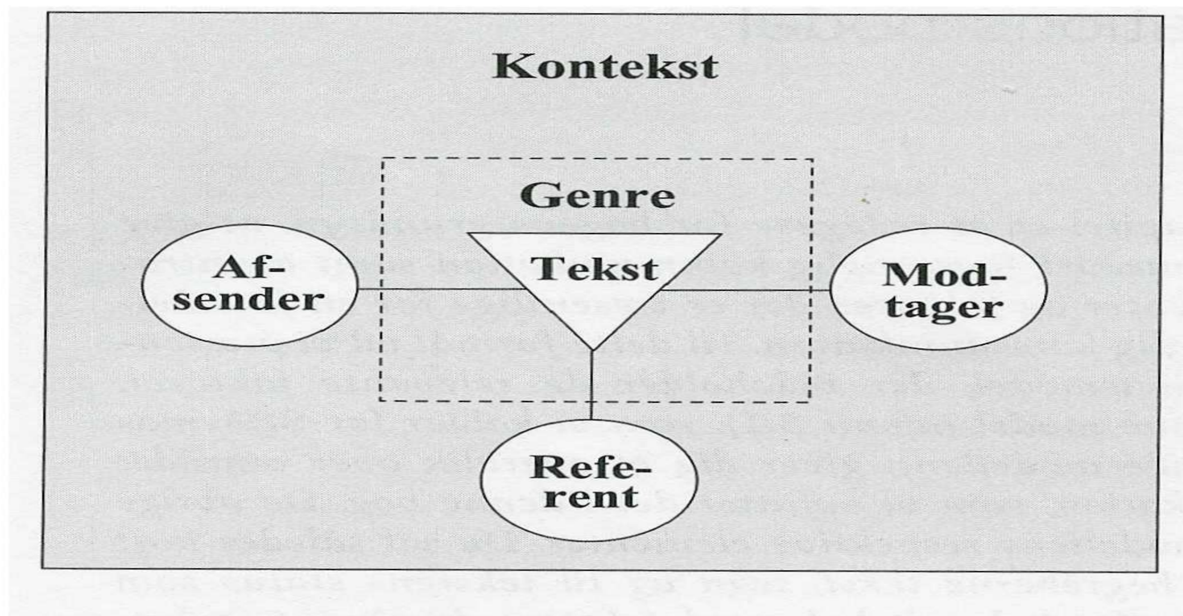
3.1.3 Sammenfatning

Gennemgangen af de to paradigmer har vist, at interaktionsparadigmet danner den mest egnede baggrund for analysen. Paradigmet fokuserer på interaktionen mellem afsender og modtager og den kontekst, de interpreterer teksten i. Endvidere fokuserer paradigmet på de forskellige elementers betydning i forhold til hinanden i skabelsen af betydning. Således er teksten ikke en tekst i sig selv, men skabes først i interaktionen mellem afsender og modtager. Jakobsons model rammer dermed nogle af de punkter, der er vigtige i forbindelse med en

analyse af kommunikationssituationen. Der mangler dog en omverden; hvilken kontekst er teksten skabt i. Hvor og hvornår? Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen (2003) har opstillet en model, der har fokus på analyse af teksten i kommunikationssituationen. Modellen er inspireret af Jakobsons teori og model, idet den indeholder mange af de samme elementer, men er dog videreudviklet.

3.2 SPA-modellen

Dette afsnit har til formål at præsentere SPA-modellen og definere begreberne i modellen. Derudover anvendes modellen til at analysere kommunikationssituationen, som den ser ud for teksterne i tekstkorpus. SPA-modellen stammer fra Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsens "Sprog på arbejde", heraf navnet SPA-model. Denne model indeholder elementer fra begge kommunikationsteoretiske traditioner: afsender, modtager, referent, tekst, genre samt kontekst, men tager udgangspunkt i interaktionsparadigmets opfattelse af kommunikation. I modellen er det centrale element teksten, og dermed afviger modellen fra nogle af de førnævnte modeller, hvis fokus lå et andet sted. Eksempelvis fokuserede Shannon og Weaver på mediet. SPA-modellen afviger ligeledes fra de andre nævnte modeller, fordi såvel afsender som modtager er aktive i kommunikationsprocessen, og begge har således indflydelse på kommunikationen. Modellen lægger således ikke kun op til en analyse af afsenders intention og modtagers reception, men også af rammerne for kommunikationens kontekst. Eksempelvis tages genren med i betragtning i kommunikationsprocessen, idet den kan have indflydelse på de sproglige midler, der anvendes i teksten, og dermed om kommunikationen lykkes. Denne model er således et godt udgangspunkt for en kommunikativ-pragmatisk analyse, jf. afsnit 1.2. Modellen ser ud som følger:



Figur 3.2.1: SPA-modellen (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 26)

3.2.1 Teksten

Modellens vigtigste element, teksten, er placeret i centrum med de andre elementer placeret omkring sig. I teksten udfører sproget sin funktion (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 30) og er således en tekst-i-funktion med en kommunikativ-pragmatisk dimension, der determinerer de sproglige kendetegn (Göpferich 1995: 73). I dette speciale er teksten lig med brugervejledningerne i tekstkorpus. Teksterne i sig selv har ingen betydning, men som en del af en bestemt kommunikationssituation får de betydning. Udleveres en af brugervejledningerne eksempelvis til en person, der ikke ejer det pågældende køleskab, som vejledningen er til, er teksten uinteressant for vedkommende og måske ligefrem uforståelig. Ejer vedkommende derimod køleskabet og er interesseret i brugen af det, så får teksten en betydning og dermed en funktion.

3.2.2 Afsenderen

Ud over teksten findes der i modellen en række faktorer, der har indflydelse på teksten. En af de faktorer, der har størst indflydelse, er afsenderen. Han er den, der er ansvarlig for teksten og er ligeledes ofte den, der producerer teksten. Det er muligt at skelne mellem en primær og en sekundær afsender (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 33). Brugervejledninger har en virksomhed som den synlige afsender, men der er også en person, der helt konkret har formuleret teksten. Det kan være en medarbejder i informationsafdelingen; men det er

virksomheden, der står som den synlige afsender og dermed også som ansvarlig for teksten. Denne skelnen synes dog overflødigt her, da afsenderen i begge tilfælde vil besidde en viden, som lægmanden ikke har.

3.2.3 Modtageren

En anden faktor i kommunikationsmodellen er modtageren. Modtageren er den faktor, der modtager teksten, idet han registrerer, forarbejder og lagrer den. Man kan inddele målgruppen ind efter mange forskellige kriterier. Blandt andet kan man beskrive modtageren efter dennes kunnen og forudsætninger. Således har en fagmand eller en ekspert andre forudsætninger end en lægmand. En bilmekaniker ved mere om biler og deres funktioner, end en lægmand ved. Der vil således være forskel på, om man producerer en tekst vedrørende biler til mekanikeren eller til lægmanden. I denne forbindelse forudsætter man en vis viden hos modtageren, og teksten kommer dermed til at se forskellig ud, alt efter hvordan kommunikationssituationen er. I de brugervejledninger, der udgør tekstkorpus, er det lægmænd, der er modtagerne. De har således ingen særlige forkundskaber eller viden om køleskabe. Modtagergruppen er meget uhomogen, idet stort set alle mennesker, unge, gamle, mænd, kvinder, uddannede og ikke-uddannede stifter bekendtskab med en brugervejledning på et tidspunkt.

Forholdet mellem afsender og modtager er af indirekte karakter og anonymt, idet producenten ikke henvender sig til en bestemt modtager, som han kender ved navn eller af udseende, men derimod til en anonym modtagerkreds, der er lig med alle potentielle brugere af produktet. I modsætning til face-to-face-kommunikation er der i en trykt brugervejledning ikke mulighed for feedback, og afsenderen kan derfor ikke gentage eller revidere informationerne, ligesom modtageren heller ikke har mulighed for at stille spørgsmål, hvis noget er uklart. Det er derfor yderst vigtigt, at informationerne fremstår troværdige, præcise, utvetydige og overskuelige (Munck 1990: 3).

3.2.4 Referenten

Referenten er det, som kommunikationen handler om, altså det, der refereres til (Frandsen/Halkier/Johansen 2002: 90). Det er den faktor, vi kender som konteksten fra de andre modeller, som eksempelvis Jakobsons. For brugervejledninger er referenten produktet, som brugervejledningen er til.

3.2.5 Konteksten

Konteksten er den faktor, der danner rammen om produktion og reception af teksten. Der skelnes mellem den situationelle kontekst og den sproglige kontekst. Sidstnævnte kaldes også kotekst og betegner den tekst, der omgiver et tekstuddrag (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 43). Den situationelle konteksts tre grundelementer er tid, sted og personer.

Tiden er det tidspunkt eller tidsrum, hvor en tekst er produceret. Således har tidspunktet for produktionen af teksten betydning for dens funktion. På den ene side har brugerne har udviklet en større teknisk forståelse med tiden. Forstået på den måde, at det nu er normalt med fjernsyn, video, computer og lignende i hjemmene. Dermed har lægmændene nu mere teknisk indsigt end lægmændene havde i 1950'erne, da fjernsynene kom frem. Der kunne således være forskel på, hvordan brugervejledningers sprog og indhold i 1950'erne, og sprog og indhold i dag. På den anden side er produkterne blevet mere tekniske, hvilket kræver mere information til modtageren. Således kan udformningen af brugervejledninger have ændret sig. For brugervejledningerne i tekstkorpus gælder, at de alle, så vidt vides, er produceret inden for de sidste ti år.

Stedet, hvor en tekst produceres, er ligeledes væsentligt. For brugervejledninger gælder der i mange lande en række standarder og normer, som er forskellige fra land til land. Dermed er brugervejledninger i Tyskland og Danmark ikke ens, hvorfor det gør en forskel, om teksten produceres til det ene eller det andet land. Ud over standarderne findes der en række love, der ligeledes er forskellige fra land til land. Disse har også indflydelse på brugervejledningers opbygning. For brugervejledningerne i tekstkorpus gælder, at de er produceret enten i Tyskland eller Danmark. Da begge lande er medlem af EU, gælder en lang række standarder og love i begge lande, hvorfor forskellen ikke er så stor.

De mennesker, der er ansvarlige for teksten, har også indflydelse på tekstens forståelse. Alt efter uddannelse og interesse vil fokus variere. For brugervejledninger gælder, at de er skrevet af en afsender, der har til hensigt at sikre den rette brug af produktet. Dermed ligger fokus på produktet.

Ud over de tre kontekstfaktorer udgør mediet en del af konteksten. Mediet er den faktor, der sørger for den fysiske transmission af teksten (Frandsen/Johansen/Nielsen 1997: 57). Medier kan opdeles på forskellig vis, alt efter hvilket abstraktionsniveau man arbejder på. Således findes der mundtlige og skriftlige medier, og disse kan opdeles i eksempelvis printmedier, elektroniske medier. Brugervejledningerne i tekstkorpus er en skriftlig kommunikationsform, og således er kommunikationssituationen præget af en rumlig og tidsmæssig distance mellem afsender og modtager. Ligesom trykte virksomhedsbrochurer er brugervejledningerne et medie i sig selv. Det vil sige, at de ikke gør brug af et andet medie, som eksempelvis reklamer eller annoncer gør (Frandsen/Johansen/Nielsen 1997: 194). Nogle af brugervejledningerne findes dog på Internettet, og der gøres dermed brug af et elektronisk medie. Der er dog ofte tale om tro kopier af de trykte vejledninger.

3.2.6 Genren

Den sidste faktor i SPA-modellen er genren. Den er i modellen vist som en kasse med stiplede linjer uden om teksten. Genre-faktoren er angivet anderledes end de andre faktorer, idet den forener elementer fra konteksten, afsender, modtager og referent, samt fra teksten. Genrebegrebet vil blive behandlet mere udførligt i det følgende kapitel.

3.3 Sammenfatning

Efter en diskussion af forskellige kommunikationsmodeller er der i afsnit 4.2 foretaget en analyse af kommunikationssituationen for brugervejledninger ved hjælp af SPA-modellen. Denne inddrager faktorer fra forskellige modeller og er således den bedst egnede til brug i analysen. Brugervejledninger skrives af fagfolk til lægmænd, og da der er en rumlig og tidsmæssig distance mellem afsender og modtager er det nødvendigt med præcise og utvetydige informationer. Hvordan disse informationer formuleres og tekstgenrens indflydelse herpå behandles i næste kapitel.

4. Tekstlingvistiske grundbegreber

For at kunne svare på spørgsmålet om, hvordan disse informationer formuleres i brugervejledninger er det nødvendigt at definere tekstgenren for teksterne i tekstkorpus, idet tekstgenren har indflydelse på de sproglige midler, der anvendes i teksten, jf. kapitel 1, og dermed på den kontrastive analyse, der foretages i anden del af specialet. Teksterne er allerede ved udvælgelsen rent intuitivt blevet inddelt i en genre, og denne inddeling skal begrundes teoretisk og dermed objektiveres og således sikre, at teksterne i tekstkorpus udgør pendanter til hinanden. Dette kapitel har til formål at inddrage relevant teori omkring inddeling af tekster i forskellige kategorier for derigennem at nå frem til en forståelse for, hvordan tekster kan inddeles. Dette gøres ved først at definere begrebet tekstgenre og dernæst beskrive og diskutere mulige kriterier at inddele tekster efter for at finde frem til de inddelingskriterier, der er bedst anvendelige i forbindelse med analysen.

4.1 Definition af begrebet tekstgenre

Genre-faktoren i afsnit 3.2.6 forener som skrevet elementer fra konteksten, afsender, modtager og referent samt fra teksten. Dermed ligger der en samling af teksteksterne og tekstinterne faktorer til grund for inddelingen i genrer. Tekstgenre defineres som:

e*n gruppe af tekster, der er opstået i samme situation, har samme kommunikative funktion og som oftest benytter sig af de samme sproglige midler til at opfylde denne funktion med*[6]

At teksterne er karakteriseret ved brug af de samme sproglige midler betyder, at der inden for en genre hyppigt anvendes bestemte termer og konstruktioner, der dermed danner et mønster for genren (Reiß/Vermeer 1984: 177). I danske brugervejledninger anvendes der således ofte imperativ eller modalverbet skulle for at give anvisninger om, hvordan man skal omgås den genstand, anvisningen går på (Engberg 1998: 46) ligesom stilen er upersonlig med anvendelse af passiv-konstruktioner (Nicolaisen 1995: 28). Disse sproglige midler er genstand for yderligere analyse i den kontrastive analyse i kapitel 5 og er tekstinterne faktorer.

[6] Definitionen er baseret på Bhatia (1993)

At teksterne er karakteriseret ved samme kommunikative funktion betyder, at teksten bygges op på en bestemt måde. Denne måde svarer til den måde, der tænkes på inden for et bestemt fag og til de intentioner, man har inden for faget (Engberg 1998: 47) Eksempelvis følges en bestemt rækkefølge, når man skriver en brugervejledning, og denne rækkefølge svarer normalt til den, man følger, når man bruger genstanden. Derudover har afsenderen af brugervejledningen en bestemt hensigt med vejledningen, nemlig at sætte brugeren af genstanden i stand til at anvende den samt advare brugeren mod forkert brug. Disse intentioner har indflydelse på opbygningen og formuleringen af brugervejledningen. Således markeres advarsler eksempelvis ekstra godt. Det er tekstens funktion, der opfylder afsenderens intention. Der skelnes derfor ikke mellem en teksts formål og funktion, idet der fokuseres på, at det er teksten, der opfylder afsenderens intention. En teksts funktion defineres ved hjælp af (Frandsen/Johansen/Nielsen 1997: 112) som:

"de(n) handling(er) eller de(n) tilstand(e), som afsenderen har til hensigt, og som modtageren forventer, at receptionen af den pågældende genre vil føre til"

Eksempelvis har afsenderen af brugervejledninger til hensigt at få modtageren til at udføre en bestemt handling for at anvende produktet korrekt, ligesom modtageren forventer, at han ved hjælp af brugervejledningen kan anvende produktet korrekt. Denne faktor er tekstekstern.

At teksterne er opstået i den samme kommunikationssituation betyder, at det hovedsageligt er en bestemt gruppe af mennesker, som skriver tekster fra en bestemt genre. Derfor skal tekster ses som elementer af den sociale interaktion, som netop denne gruppe af mennesker indgår i (Engberg 1998: 47). Eksempelvis skrives brugervejledninger tit af ingeniører eller andre med en teknisk uddannelse eller af humanister, altså af fagfolk med en vis viden om området (Nicolaisen 1995: 92). Dette er en tekstekstern faktor.

Definitionen af tekstgenre betyder, at genrer har to aspekter, der er relevante for beskrivelsen af teksterne: Handlingsmønsteraspektet, som handler om kombinationen af kommunikationssituation, funktion samt sproglige midler og klassifikationsaspektet. Klassifikationsaspektet behandles først.

4.1.2 Klassifikation af tekster

Tekstgenren har indflydelse på de sproglige midler, der anvendes i teksten og dermed på den kontrastive analyse, der foretages i anden del af specialet, og derfor er det vigtigt at kunne klassificere tekster og understøtte den intuitive inddeling i tekstgenren brugervejledninger. For at kunne klassificere tekster er et klassifikationssystem nødvendigt. Inddelingen af tekster i forskellige kategorier kan alt efter kriterierne inddeles i tre grupper (Göpferich 1995: 72f):

- Inddeling efter tekstinterne kriterier[7]
- Inddeling efter tekstinterne og teksteksterne kriterier[8]
- Inddeling efter teksteksterne kriterier[9]

En inddeling udelukkende efter tekstinterne kriterier har den ulempe, at den gør det svært at genkende tekster med ligheder. Ligeledes fører inddelingen til et uoverskueligt antal tekstgenrer, idet det for at opnå en sigende gruppe af tekster er nødvendigt at analysere dem efter så mange forskellige kriterier som muligt. Med antallet af analysekriterier stiger dog også antallet af mulige kombinationer af kendetegn. Således ville en analyse af forskellige teksters tekstinterne kriterier, hvor det forinden er blevet antaget, at de tilhører samme tekstgenre, vise, at kombinationerne af kendetegnene er så forskellige, at teksterne ikke ville tilhøre den samme genre. Dette kan blandt andet skyldes, at tekstgenren netop ikke er fastlagt på baggrund af de anvendte analysekriterier og således tillader et større variationsspillerum. Dermed bliver det tydeligt, at de anvendte analysekriterier ikke er sigende for tekstgenren, og dermed er irrelevante. Antallet af kombinationer af kendetegn kan ikke uden videre reduceres og således gøre antallet af teksttyper mere overskueligt, da det ikke er muligt at opstille kriterierne i et hierarki; alle kendetegn, der ledes efter i teksterne, er således på samme niveau.[10]

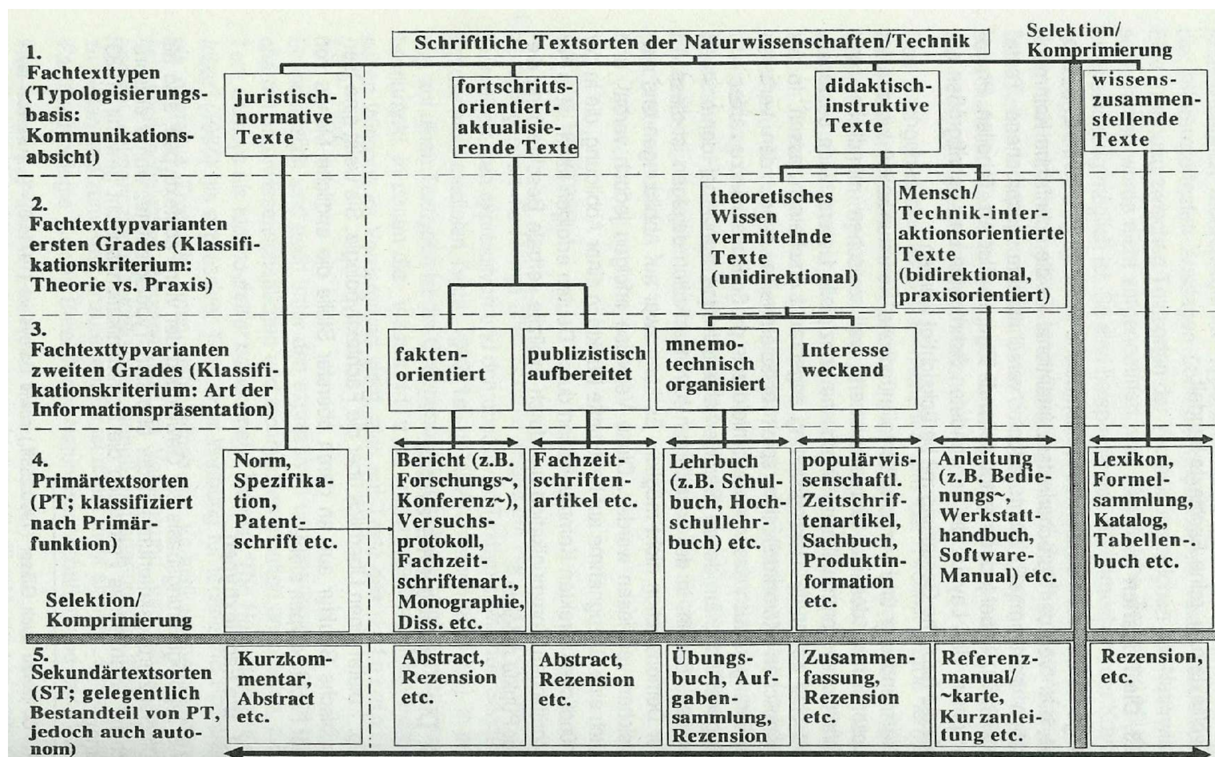
En inddeling efter teksteksterne kriterier er dog den, der har vundet den største tilslutning i den lingvistiske forskning, da den stemmer overens med forskningens kommunikativ-pragmatiske orientering (Göpferich 1995: 73). Fordelen ved denne inddeling er, at de faktorer, der differentieres efter, determinerer de tekstinterne kendetegn. En tekst er således en tekst-i-funktion med en kommunikativ-pragmatisk dimension, der determinerer de sproglige

[7] Jf. bl.a. Harweg (1968)
[8] Jf. bl.a. Werlich (1975, 1983 i Göpferich 1995)
[9] Jf. bl.a. Reiß (1983), Brinker (2001)
[10] Dette afsnit baserer sig på Göpferich 1995

kendetegn, jf. afsnit 3.2.1. Det giver derfor mening ikke direkte at inddele teksterne efter tekstinterne faktorer, men først efter de teksteksterne faktorer, der determinerer de tekstinterne og først derefter at undersøge, hvilke sproglige kendetegn der udfører de teksteksterne.

Da mange tekstinterne faktorer udfører én tekstekstern faktor, og da de teksteksterne kriterier, der anvendes til differentiering mellem teksttyper og tekstgenrer, er mere overskuelige end de tekstinterne, giver en inddeling efter teksteksterne kriterier et mere overskueligt antal teksttyper. En anden vigtig fordel ved denne inddeling er, at det er muligt at opstille de teksteksterne kriterier i et hierarki, hvor eksempelvis den kommunikative funktion placeres øverst (Göpferich 1995: 74)[11]. Fordelen ved dette hierarki er, at teksterne kan inddeles i forskellige kategorier efter de vigtigste kriterier, og disse kategorier kan igen inddeles efter de mindre vigtige kriterier. Desuden er det ikke kun muligt at se teksternes lighedspunkter, det er ligeledes muligt at se deres forskelligheder.

Et sådant hierarki har Göpferich opstillet for naturvidenskabelige og tekniske tekster og dermed også for brugervejledninger:



Figur 4.1.2.1 Göpferichs typologisering af naturvidenskabelige og tekniske tekster (Göpferich 1992: 195)

[11] Sml. Bhatia (1993), der ligeledes vægter den kommunikative funktion højt

Teksterne inddeles på forskellige niveauer og i det nederste led i systemet findes tekstgenren. Da det er de didaktisk-instruktive tekster, der er interessante i dette speciale beskrives inddelingen for denne type tekster på alle niveauer. På det første niveau inddeles teksterne efter, hvilken form for information de er udtryk for, og med hvilken hensigt de bruges, altså den kommunikative funktion. På andet niveau kan teksterne inddeles efter den viden, de formidler; er den af teoretisk eller af praktisk art? Dermed opnås to store grupper: de didaktiske tekster, som eksempelvis lærebøger, og de instruktive, som eksempelvis brugervejledninger. På tredje niveau inddeles efter, hvilken måde informationen præsenteres på. Som fjerde og sidste inddelingskriterium anvendes den primære tekstfunktion, hvilket vil sige det mål, der søges opfyldt med teksten. På dette niveau befinder tekstgenrerne sig (Engberg 1998: 51ff). Eksempelvis er det primære mål med brugervejledninger at få modtager til at anvende produktet korrekt.

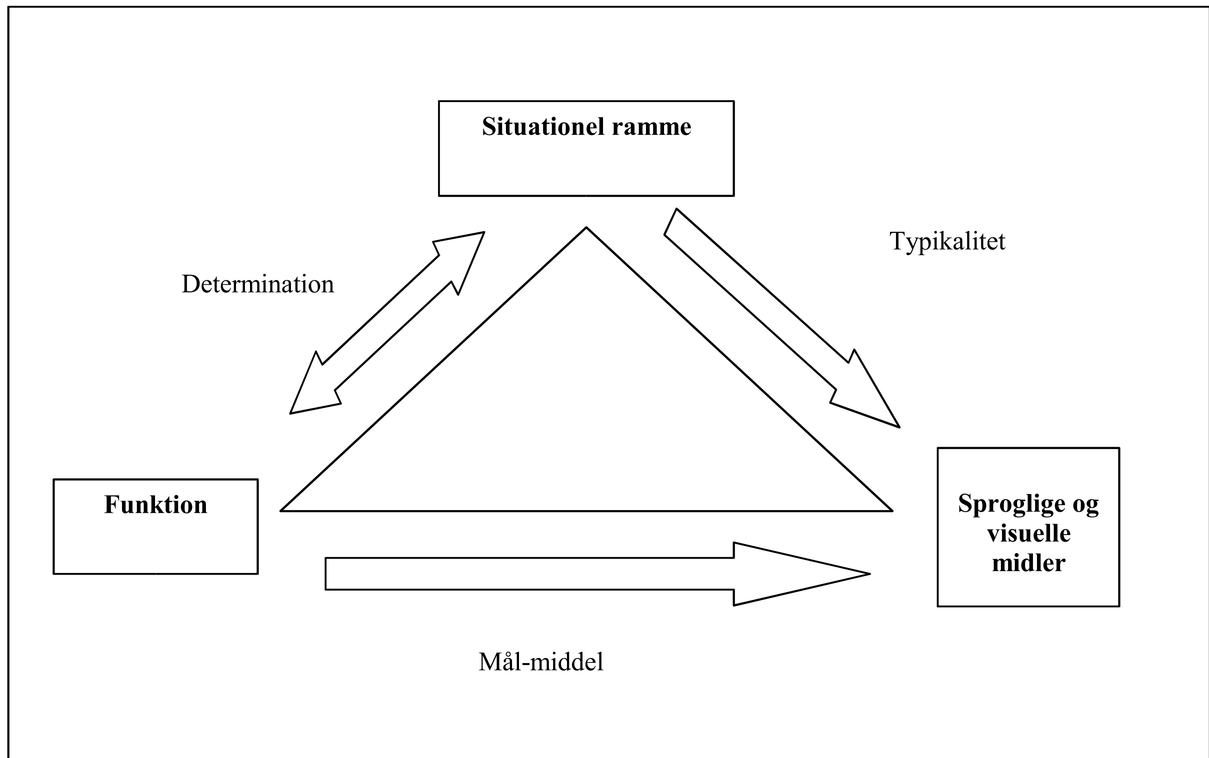
Med dette klassifikationssystem ses det, at teksterne i tekstkorpus deler en række betingelser, som eksempelvis funktionen samt formidling af viden af praktisk art. Disse betingelser er vigtige for formuleringen af teksterne, hvorfor det må formodes, at teksterne gør brug af de samme sproglige midler. Ved at undersøge gruppen af tekster i tekstkorpus er det således muligt at finde frem til, hvilke sproglige midler der er typiske for genren.

4.1.3 Handlingsmønster

Genrer havde jf. afsnit 5.1 to aspekter, klassifikationsaspektet og handlingsmønsteraspektet. Engberg (1998: 53) definerer et handlingsmønster som:

"en kombination af situationselementer, funktionselementer og sproglige midler, som er knyttet sammen ved en konvention"

Denne sammenhæng kan illustreres med den såkaldte trekantmodel, som er gengivet nedenfor.



Figur 4.1.3.1: Trekantmodellen (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 84)[12]

Ved en beskrivelse af genrens handlingsmønster ved hjælp af trekantmodellen undersøges mange enkelttekster, og der opstilles på denne baggrund regelmæssigheder. Disse regelmæssigheder skyldes de forskellige relationer mellem trekantmodellens tre elementer, den situationelle ramme, funktionen samt de sproglige og visuelle midler, og kaldes for genremønstre. Relationerne benævnes hhv. determinationsrelation, mål-middel-relation og typikalitetsrelation.

Trekantmodellen samler de teksteksterne faktorer som funktion og situation og de tekstinterne faktorer som sprogligt/visuelt middel og sætter dem i relation til hinanden (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 81). Den situationelle ramme er den situation, teksten er opstået i, det vil sige de temporale, lokale og sociale betingelser (herunder afsender-modtager-relationer), der danner rammen for sproghandlingen (Engberg 1997: 26). Hvilke dele af den situationelle ramme, der er med i det enkelte handlingsmønster varierer fra genre til genre. Ved den kommunikative funktion forstås i dette speciale, som nævnt i afsnit 4.1,

[12] Modellens oprindelige udseende er ændret, idet den på side 84 opererer med "formål", mens modellen på side 86 opererer med "funktion". Engberg (1998: 54) opererer ligeledes med "funktion" i samme model, hvorfor der i dette speciale anvendes termen ”funktion”. For en skelnen mellem funktion og formål se afsnit 4.1.

afsenderens formål med teksten. Den sidste faktor, de sproglige og visuelle midler, er de leksikalske enheder, hvormed afsenderen forsøger at realisere sit formål.

Mellem funktion og situation gælder en gensidig determinationsrelation. Det betyder, at situationen kan fastlægge mulige funktioner, men også at funktionen kan bestemme kommunikationssituationen. Valget af et element, hvad enten det drejer sig om funktion eller situation, afgør således, hvordan det andet element skal se ud (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 85).

Mål-middel-relationen betyder, at det sproglige og visuelle middel skal have en bestemt type indhold for at kunne udføre en bestemt funktion. Eksempelvis vil en brugervejledning altid skulle indeholde udtryk for en vejledning af brugen af et bestemt produkt, ligesom en ordrebekræftelse vil indeholde udtryk for bekræftelse og henvisning til den konkrete afgivne ordre. Det vil med andre ord sige, at det sproglige og visuelle middel skal være indholdsmæssigt velegnet for at kunne danne grundlag for regelmæssigheder i relationen mellem funktion og sprogligt og visuelt middel (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 85). Hvilke, der mere specifikt er indeholdt i brugervejledninger vil blive behandlet i analysedelen.

Den sidste relation, typikalitetsrelationen, hænger sammen med situationen og det sproglige og visuelle middel. Situationen bestemmer pr. tradition eller konvention, hvilke sproglige og visuelle midler der ville kunne udføre det intenderede formål. Relationen er en statistisk typikalitetsrelation. Det vil sige, at det undersøges, hvor hyppigt noget forekommer i bestemte tekster. At den er statistisk, betyder ydermere, at den er i stand til at ændre sig med tiden (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 85f).

Forskellen mellem typikalitetsrelationen og mål-middel-relationen består i, at det allerede ved beskrivelsen af funktionen er muligt at sige noget om, hvilke sproglige/visuelle midler der vil kunne realisere funktionen. Ligesom det er muligt at sige noget om, hvilke funktioner det sproglige/visuelle middel vil kunne udføre ved hjælp af semantikken. Dette er ikke gældende for typikalitetsrelationen, idet det ikke er muligt at forudse, hvilke sproglige/visuelle midler der anvendes i en bestemt situation. Kun ved at kigge nærmere på situationen er det muligt at

sige noget om, hvilke midler der typisk anvendes (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 86).

Handlingsmønstret betragtes i dette speciale som en skabelon, der ligger til grund for en tekstgenre, og som derfor kan anvendes ved tekstproduktion, men ikke behøver at blive det, idet det er muligt bevidst at afvige fra handlingsmønstret. En tekst kan derfor godt tilhøre en bestemt genre uden at være identisk med mønstret (Heinemann 2000: 14). Som mønstret er beskrevet ovenfor, ligger det til grund for en tekstgenre, men det er dog også muligt at indsætte mønsteret på andre niveauer i teksten og dermed bruge det til at beskrive forskellige delfunktioner og sproghandlinger.

4.1.4 Tekstgenrekonventioner og handlingsmønstre

Som nævnt i indledningen bygges specialet op på den antagelse, at en del tekstgenrekonventioner for genren brugervejledninger afhænger af de i tekstgenren udførte sproghandlinger. Tekstgenrekonventioner er de regelmæssigheder inden for handlingsmønstret, der karakteriserer en bestemt genre. Disse konventioner har udviklet sig, fordi det netop er dem, der opfylder den kommunikative funktion bedst (Göpferich 1995: 159).

Tekster, der tilhører den samme genre, er således karakteriseret ved, at de opfylder den samme overordnede kommunikative funktion under de samme situationelle betingelser (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 89). Da tekstgenrekonventioner anses som værende en del af handlingsmønstret, der kan indsættes på forskellige niveauer i teksten, jf. afsnit 4.1.3, er det muligt at finde tekstgenrekonventioner på alle niveauer (Reiß/Vermeer 1984: 43f). Dette speciale begrænser sig dog til de tekstgenrekonventioner, der kan føres tilbage til de direktive sproghandlinger. Ifølge Reiß/Vermeer (1984: 183) kan tekstgenrekonventioner opfattes som:

"charakteristische Sprach- und Gestaltungsmuster von Texten als Merkmale von Textsorten, [die] sich durch ihre Rekurrenz zu sprachlichen Verhaltensregularitäten in bestimmten Kommunikationssituationen [verfestigt haben]"

Det vil sige, at for det første skal det sproglige/visuelle middel være karakteristisk for tekster inden for genren, og for det andet skal det være anvendt gentagne gange, før man kan kalde et sprogligt/visuelt middel for en genrekonvention og dermed kan tale om regelmæssighed.

4.1.4.1 Tekstgenrekonventioners funktion

Tekstgenrekonventioner har forskellige funktioner; blandt andet fungerer de som genkendelsessignal, forventningsudløser og styringssignal for tekstforståelsen (Reiß/Vermeer 1984: 189).

Tekstgenrekonventionerne medfører frem for alt, at modtageren genkender tekstgenren. Ytringer som "*Der var engang*" samt ”*de levede lykkeligt til deres dages ende*” betyder, at modtageren genkender teksten som et eventyr.

Når modtageren har genkendt teksten som tilhørende en bestemt genre, knytter han bestemte forventninger til teksten. Ofte vil det være forventninger om en bestemt stil anvendt i teksten (Reiß/ Vermeer 1984: 189). I et eventyr vil man finde en fortællende og letforståelig stil, mens man i eksempelvis en avisartikel fra *Information* forventer en vis saglighed og et højere stilniveau. Ud over stilen forventer modtageren også, at teksten indeholder bestemte elementer. I et eventyr skal der gerne findes overnaturlige væsner såsom trolde, hekse eller dyr, der kan tale. Hvis teksten ikke opfylder forventningerne, kan det medføre, at teksten ikke opfattes som tilhørende den pågældende genre (Reiß/Vermeer 1984: 190). Indeholder et eventyr ikke overnaturlige elementer, kunne det opfattes som en historie, der måske var hændt i virkeligheden. Nogle eventyr handler om en mand og hans tre sønner, hvor sønnerne drager ud i verdenen. Det kunne sagtens være en del af virkeligheden, hvis ikke det var for, at de mødte en masse overnaturlige væsner. På samme måde har modtager af en brugervejledning visse forventninger til indholdet og opbygningen af denne tekst. Modtager har med andre ord en forventning om at blive instrueret i brugen af et produkt ved hjælp af handlinger, der skal udføres.

Når modtageren har genkendt teksten som tilhørende en bestemt genre, kan det medføre, at han forstår teksten på en bestemt måde, hvorimod han ville have forstået den på en anden måde, hvis konventionerne havde ført til, at han klassificerede teksten under en anden tekstgenre. Et bestemt tekstsegment opfattes således efter, hvilken tekstgenre den tilhører.

Eksempelvis ville sætningen "*det er absolut et af de bedste produkter i Danmark*", alt efter om den var del af en reklame eller del af en test i forbrugermagasinet *Tænk og Test,* opfattes forskelligt. Optrådte sætningen i en reklame ville den blive opfattet som ikke-pålidelig information, idet afsenders hensigt var at få modtager til at købe. Var den derimod del af en test i forbrugermagasinet, ville den opfattes som et gyldigt og pålideligt udsagn, der havde til hensigt at informere modtageren om produktets kvalitet.

4.1.2 Sammenfatning

Afsnit 4.1 har vist, at tekster, der tilhører den samme genre, er kendetegnet ved at udfylde den samme kommunikative funktion i de samme situationelle rammer. Grundet mål-middel-relationen mellem funktion og sproglige samt visuelle midler og grundet typikalitetsrelationen mellem situation og de sproglige samt visuelle midler kan der udledes et overordnet handlingsmønster. Dette handlingsmønster viser de sproglige regelmæssigheder, der kendetegner teksten og den typiske opbygning for genren. Med Göpferichs klassifikationssystem er den intuitive inddeling af teksterne i tekstkorpus blevet objektiveret, og dermed er det sikret, at teksterne udgør en pendant til hinanden.

4.2 Tekstgenren brugervejledninger

I dette speciale arbejdes ud fra den antagelse, at teksterne i tekstkorpus uanset betegnelserne tilhører den samme genre, en antagelse, der understøttes af Göpferichs klassifikationssystem i afsnit 4.1.2. Således er teksterne opstået inden for den samme situationelle ramme, hvis der ses bort fra, at der er tale om forskellige virksomheder, der står som afsender og det faktum, at modtagerne er enten tysk- eller dansk-talende, og teksterne har samme funktion, jf. definitionen af tekstgenre i afsnit 4.1. Funktionen realiseres ved hjælp af de samme sproglige og visuelle midler. De tre elementer i handlingsmønstret for brugervejledninger som tekstgenre uddybes neden for.

4.2.1 Handlingsmønstret brugervejledninger

I trekantmodellen samles de elementer, der allerede er blevet præsenteret og behandlet i kommunikationsmodellen samt de sproglige elementer, der er genstand for analyse senere. Sammenlignes trekantmodellen med kommunikationsmodellen, beskriver begge således i princippet det samme: teksten og de faktorer, der har indflydelse på teksten. Men hvor kommunikationsmodellen fokuserer på hele kommunikationssituationen og ikke så meget på

selve teksten, sætter trekantmodellen teksten i centrum. Trekantmodellen fokuserer på relationerne mellem tekstens bestanddele via den tekstinterne analyse og de faktorer, der har indflydelse på teksten via den teksteksterne analyse og kommunikationsmodellen (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 81).

4.2.1.1 Den situationelle ramme

For brugervejledninger er kommunikationssituationen, jf. kapitel 3, at en person har erhvervet sig et nyt produkt og ikke ved, hvordan det skal bruges. Det er situationen, der gør, at der overhovedet er et formål med brugervejledningen og dermed determinerer funktionen ud fra den gensidige determinationsrelation. Betragter man afsender-modtager-forholdet under den situationelle ramme har vi at gøre med, hvad Pelka (1982: 85) kalder fagekstern kommunikation. Modtageren er lægmand uden specielle forkundskaber, og afsenderen er producenten af produktet og dermed ekspert eller i hvert fald fagmand. En brugervejledning er en skriftlig kommunikationsform, og således er kommunikationssituationen præget af en rumlig og tidsmæssig distance mellem afsender og modtager.

Den lokale faktor har betydning for brugervejledningens opbygning, idet der eksisterer forskellige standarder og love i de forskellige lande. Ligeledes findes der forskellige konventioner for, hvilke formuleringer der anvendes. Det samme gør sig gældende for den temporale faktor, idet konventionerne måske ændrer sig med tiden.

4.2.1.2 Funktionen

Der findes mange forskellige betegnelser for brugervejledningens funktion, hvilket kan føres tilbage til de mange forskellige teorier, blandt andet sproghandlingsteorien, der danner baggrund for inddelingen i tekstfunktioner, jf. kapitel 5. Nogle opfatter brugervejledninger som værende modtagerorienterede og dermed appellative, mens andre opfatter dem som værende referentorienterede og dermed informative (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 39 samt Reiß 1983: 17). Disse forskellige opfattelser fremgår også af nedenstående diskussion.

Möhn/Pelka (1984: 6) mener, at brugervejledningers hovedfunktion er instruktiv. De definerer instruktiv således:

"Darstellung von Handlungsweisen und Handlungsmöglichkeiten, bezogen auf mögliche konkrete Situationen, gibt Anleitungen, Ratschläge, Empfehlungen, lässt Entscheidungen offen"

Klauke (1993: 159) mener ligesom Möhn/Pelka, at funktionen er instruktiv. Modsat Pelka og Möhn giver Klauke ingen eksempler på sproghandlingstyper. Han mener blot, at teksten skal indeholde informationer, så modtageren kan udføre handlinger fejlfrit. Definitionen passer på opfattelse af brugervejledningers funktion i dette speciale, og den er således valgt til at definere funktionen.

Brinker (2001) skelner ligesom Möhn/Pelka mellem *Gebrauchsanweisung* og *Bedienungsanleitung* og hævder, at brugervejledninger har en overordnet appellativ funktion. Han mener dog, at denne funktion skal ses som en variant af den appellative, da afsenderen ikke har til hensigt at få modtager til at udføre en bestemt handling, men derimod vil informere om forskellige handlingsmuligheder (Brinker 2001: 114). Denne form for appellativ funktion kaldes ofte for instruktion (Brinker 2001: 114).

Colliander/Hansen (2004: 73) gør ligeledes opmærksom på, at brugervejledningers funktion indtager en særlig position: De mener, at en bestemt gruppe af de direktive sproghandlinger, instrukserne, indtager en mellemposition mellem det, de kalder assertive og direktive sproghandlinger. Brugervejledninger er ikke til for at sælge produktet, det har producenten reklamerne til, men de er heller ikke rent informative, da de har til formål at påvirke brugeren til en bestemt adfærd. Afsenderen af brugervejledningen har til hensigt at sikre den rette brug af sit produkt og det sker kun, såfremt modtageren følger instrukserne. Instrukserne har til formål at informere modtageren om, hvordan han mest hensigtsmæssig forholder sig i en bestemt situation. Da de har til hensigt at påvirke modtageren til at handle på en bestemt måde, klassificeres de ofte som direktive sproghandlinger, men det vil blive behandlet yderligere i analysen i kapitel 5.

Alle opfattelser af brugervejledningers funktion ses som værende ens, idet alle mener, at brugervejledningers funktion er at informere om, hvorledes brugeren mest hensigtsmæssigt forholder sig i en given situation. De vælger dog at give funktionen forskellige betegnelser, og de forskellige betegnelser bunder i forskellige inddelinger.

En teksts funktion kan betegnes som tekstens illokutionære funktion, jf. afsnit 5.2, og dermed svarer tekstens funktion til den dominerende sproghandlingstype i teksten (jf. afsnit 5.3 for en beskrivelse af de forskellige sproghandlingstyper). Da det er de direktive sproghandlinger, der er dominerende for brugervejledninger, jf. afsnit 5.3, anvendes i dette speciale betegnelsen direktiv for brugervejledningers funktion.

4.2.1.3 De sproglige og visuelle midler

Der anvendes i brugervejledninger ofte deagentivering, hvilket betyder, at den aktive person fjernes fra teksten, og dermed forekommer passivkonstruktioner, nominaliseringer samt participialkonstruktioner hyppigt (Engberg 1998: 88). Hvilke andre sproglige midler, der helt specifikt bruges, behandles mere udførligt i kapitel 5.

4.2.1.4 Typikalitetsrelation

Mellem situationen og de sproglige/visuelle midler eksisterer der en typikalitetsrelation, hvilket er ensbetydende med, at man undersøger, hvor hyppigt noget forekommer i bestemte tekster. For brugervejledninger bevirker det, at man i netop denne kommunikationssituation, hvor en modtager har anskaffet sig et nyt produkt og gerne vil vide, hvordan dette skal anvendes, har undersøgt teksterne for forskellige sproglige/visuelle midler. Det er dermed blevet muligt at fastslå, at der i brugervejledninger ofte anvendes deagentivering.

4.2.1.5 Mål-middel-relationen

Mellem funktionen og de sproglige/visuelle midler eksisterer der en mål-middel-relation, hvilket vil sige, at funktionen realiseres ved hjælp af bestemte sproglige/visuelle midler. Disse midler kan eksempelvis bestå i en bestemt makrostruktur, hvor hver deltekst på sin måde er med til at opfylde den overordnede funktion (Ditlevsen/Kastberg/Engberg/Nielsen 2003: 88).

4.2.1.6 Determinationsrelationen

Mellem funktion og situation eksisterer der en gensidig determinationsrelation. Situationen er den, at modtageren har anskaffet sig et nyt produkt og gerne vil vide, hvordan det anvendes, jf. kapitel 4. Dermed er det situationen, der determinerer funktionen i denne sammenhæng. Uden anskaffelsen af et produkt ville der ikke være en funktion med teksten, jf. afsnit 4.1.2.

4.2.2 Sammenfatning

Afsnit 4.2 har vist, at brugervejledningerne i tekstkorpus tilhører den samme genre, idet de udfylder den samme kommunikative funktion i de samme situationelle rammer. Grundet mål-middel-relationen mellem funktion og sproglige samt visuelle midler og grundet typikalitetsrelationen mellem situation og de sproglige samt visuelle midler er der udledt et overordnet handlingsmønster. En del af dette handlingsmønster udgøres af de sproglige regelmæssigheder, der kendetegner teksten og den typiske opbygning for genren, og som er genstand for den kontrastive analyse.

5. Sproghandlinger

I dette kapitel beskrives og analyseres sproghandlingerne i brugervejledningerne i tekstkorpus. Sproghandlingerne har betydning for, om afsenders formål med brugervejledningerne kan opnås. Dette kapitel har således til formål at inddrage relevant teori vedrørende sproghandlinger for derigennem at nå frem til en forståelse for, hvilke sproghandlinger der er relevante for den kontrastive analyse og på den baggrund opstille en model. Dette gøres ved først en beskrivelse af sproghandlingsteorien og dernæst en definition af de sproghandlinger, der er relevante for analysen. Derefter følger opstillingen af en model til brug i analysen, hvorefter de forskellige sproglige midler, der kan anvendes til realisering af sproghandlingstyperne, klassificeres. I klassificeringen af de forskellige sproglige midler begrænser specialet sig til de sproglige midler, der forekommer i tekstkorpus. Slutteligt kommenteres de forskellige forekomsters hyppighed, idet der først foretages en interlingual-kontrastiv analyse og dernæst en intralingual-kontrastiv analyse af hhv. de danske og de tyske tekster.

5.1 Definition af en sproghandling

Sproghandlingsbegrebet kan ses som en del af pragmatikken, som er sammensat af sprogvidenskaben, der beskæftiger sig med sproglige fænomener, og kommunikationsvidenskaben, der beskæftiger sig med det, der gøres med sproget. Pragmatikken og sproghandlingsteorien beskæftiger sig således med forholdet mellem sproglige ytringer og deres situationsmæssige og kommunikative kontekst (Linke/Nussbaumer/Portmann 1996: 177).

Sproghandlingsteorien baseres på Austins *How to do things with words* samt Searles *Speech Acts*. Selvom disse teorier blev udviklet for over 40 år siden, og der siden er gjort mange forsøg på at kategorisere sproghandlinger, er det deres teorier, der henvises til selv i nyere bøger om sproghandlinger (Colliander/Hansen 2004: 13). Det er således denne teori, der lægges til grund for den kontrastive analyse i dette speciale.

Begrebet *sproghandling* defineres ved hjælp af Brinker (2001: 89):

"Eine sprachliche Handlung ist eine Handlung, die eine bestimmte Person in einer bestimmten Situation gegenüber einer bestimmten anderen Person vollzieht"

En sproglig handling er dermed en handling ligesom en hvilken som helst anden handling, en person kan udføre. Således kan sætningen: *Ich verspreche dir, morgen besser zu spielen* analyseres som en sproghandling af typen løfter, hvor *ich* er personen, der udfører løftet, *dir* er den person, løftet afgives til, og situationen kunne være landstræneren og en af spillerne, der taler om, at indsatsen skal forbedres i kampen næste dag.

5.1.1 Afgrænsning af sproghandling

For at kunne afgrænse en sproghandling er det nødvendigt at vide, hvad den består af. Ifølge Searle er den karakteristiske form af den illokutionære handling en sætning. Han mener, at kun i en sætnings kontekst har ordene betydning (Searle 1969: 25). I dette speciale opfattes en sproghandling som en hovedsætning med dens tilhørende bisætninger og konstruktioner med bisætningsværdi, som eksempelvis infinitiv- eller participialkonstruktioner (Göpferich 1995: 318).

Der skelnes syntaktisk mellem helsætninger, hovedsætninger og bisætninger. Bisætninger defineres med Lauridsen/Poulsen (1995: 290) som:

"en sætning, der er led i en anden sætning eller underled til andre led"

En bisætning fra tekstkorpus ser således ud: *...daß spielende Kinder sich selbst einsperren und in Lebensgefahr kommen* (Siemens)

Sætningen er led i hovedsætningen og dermed en ledsætning eller en bisætning, som de også betegnes. En hovedsætning er dermed en sætning, der ikke er led i en anden sætning. En hovedsætning fra tekstkorpus ser således ud: *Lesen Sie bitte vor Inbetriebnahme des Gerätes die in der Gebrauchs- und Montageanweisung aufgeführten Informationen sorgfältig durch* (Siemens)

Helsætninger er hovedsætning + bisætning(er). Ovenstående bisætning samt dennes hovedsætning udgør således til sammen en helsætning: *Sie verhindern damit, daß spielende Kinder sich selbst einsperren und in Lebensgefahr kommen* (Siemens)
Således falder afgrænsningen af en sproghandling ikke nødvendigvis sammen med afgrænsningen af perioden. De direktive sproghandlinger, der findes i tekstkorpus, afgrænses med punktum, komma eller sideordnede konjunktioner:

1) *Rengør køleskabet indvendigt med lunkent vand tilsat eddike og tør grundigt efter med en blød klud* (Frigor)

Ovenstående eksempel registreres således som to sproghandlinger, idet forfatteren lige så vel kunne have formuleret sig med to selvstændige sætninger:

1') *Rengør køleskabet/køleskabet indvendigt med lunkent vand tilsat eddike. Tør grundigt efter med en blød klud*

Desuden tager denne inddeling ikke tages hensyn til eventuelle direktive sproghandlinger i bisætninger. Skulle såvel hovedsætning som bisætning indeholde en direktiv sproghandling, registreres kun den direktive sproghandling i hovedsætningen, jf. afsnit 6.1.1:

2) *Vi anbefaler, at du trykker på lynkølingsknappen, når du ønsker at nedkøle store mængder af friske madvarer eller drikkevarer meget hurtigt (Frigor)*

Endvidere opfattes bisætningen som et middel til at udføre handlingen, der angives i hovedsætningen, hvorfor kun det direktive element i hovedsætningen tælles. Ovenstående eksempel vil således blive talt med under ANBEFALE under performative verber, jf. afsnit 5.4.

Ellipser tælles med i det omfang, de kan identificeres som tilhørende en af kategorierne. Der ses dog bort fra sikkerheds- og advarselshenvisninger, som eksempelvis *Achtung*! eller *Advarsel*!, ligesom direktive sproghandlinger, der findes i tabeller og overskrifter, ikke tælles, idet disse følger deres egne konventioner, som eksempelvis, at overskrifterne bør være korte og sigende. Endvidere opfattes disse som hjælp til kommunikationen; altså en form for

metakommunikation. Ved ordet *Advarsel*! er modtageren klar over, at følgende sætning/afsnit skal læses omhyggeligt eller i hvert fald, at det er vigtigt. En undtagelse udgør de overskrifter dog, der er en del af den efterfølgende sætning, som eksempelvis:

3) *Hvad kan man gøre hvis…*
a) køleskabet/fryseren ikke fungerer (kører ikke) (Frigor)

Denne type overskrifter udgør en del af en sætning og er dermed ikke en typisk overskrift.

5.2 Sproghandlingens aspekter

En sproghandling kan beskrives ud fra fire aspekter (Searle 1969: 22ff).

- Den **fonetiske/grafiske** handling er selve artikulationen og nedskrivningen af de sproglige realiseringer.
- Den **propositionelle** handling er skabelsen af referens til noget. Det vil sige, at modtagers opmærksomhed henledes på noget bestemt, referenten.
- Den **illokutionære** handling er tilkendegivelsen af formålet (eksempelvis en opfordring, et spørgsmål eller et påbud). Ved illokution forstås en sproghandlings kommunikative funktion.
- Den **perlokutionære** handling er den effekt eller reaktion, der opnås hos de personer, der tales til.

Til at illustrere de forskellige aspekter af sproghandlingen er valgt et eksempel fra Linke/Nussbaumer/Portmann (1996: 189): ”*Der Hund ist bissig*”. I dette eksempel vil den fonetiske/grafiske handling være selve ytringen. I den propositionelle handling vil hunden være referenten, idet det er den, der siges noget om. Sproghandlingens illokutionære handling kan være en advarsel til eventuelle indbrudstyve mod at komme ind i huset. Den perlokutionære handling vil derefter være, at indbrudstyven ikke bryder ind. Disse fire aspekter er således ikke separate handlinger; når der foretages en illokutionær handling, så foretages typisk også propositionelle handlinger og fonetisk/grafiske handlinger.

En sproghandlings propositionelle indhold afhænger ikke af det illokutionære indhold i handlingen. To sproghandlinger kan således have det samme propositionelle indhold, uden at det illokutionære indhold er ens som eksempelvis i nedenstående sætninger (Searle 1969: 24):

Asger, tag opvasken!
Tager Asger opvasken?
(sagt til Asger:) Har du taget opvasken?
(sagt til Stine:) Har du taget opvasken?

I eksempel a) og b) er det illokutionære indhold forskelligt, da afsenderen i eksempel a) vil have, at Asger tager opvasken, mens afsenderen i eksempel b) ønsker at vide, om Asger har taget opvasken. Den ene sætning er således en opfordring, mens den anden er et spørgsmål. Men eksemplerne har det samme propositionelle indhold. I eksemplerne c og d er det illokutionære indhold det samme, fordi afsenderen i begge eksempler ønsker at vide, om modtageren tager opvasken. Derimod er det propositionelle indhold som følge af ændringer i kommunikationssituationer forskelligt, idet *du* refererer til henholdsvis Asger og Stine.

Austin gør opmærksom på, at det kan være svært at afgøre, om der udføres den ene eller den anden illokutionære handling og således, hvilket formål der er med ytringen: "*Der er stor forskel på om man tilrådede eller bare foreslog noget, om man i snæver forstand lovede noget eller blot tilkendegav en vag hensigt osv*." (Austin 1997: 123). Her understreges en faktor, der er vigtig for kategoriseringen af de direktive sproghandlinger og dermed for de sproglige realiseringer af de direktive sproghandlingstyper. Austin mener, at det er nødvendigt at kigge på, hvilken sammenhæng sproghandlingen indgår i (Austin 1997: 123), og et sprogligt udtryk bliver dermed først til en sproghandlingstype af den ene eller anden slags i dens kontekst (Linke/Nussbaumer/Portmann 1996: 191). Det vil sige, at realiseringen af en sproghandling, og om den lykkes, afhænger af den sammenhæng, den indgår i, med andre ord er der en række handlingsbetingelser, der skal være opfyldt (Colliander/Hansen 2004: 19). Ydermere vil der i ytringen være en række elementer, der indikerer, hvilken type sproghandling, der udføres. Elementerne kaldes også illokutionsindikatorer og kan eksempelvis være performative verber, modus, partikler eller det propositionelle indhold (Linke/Nussbaumer/Portmann 1996: 191 samt Brinker 2001: 90f). Handlingsbetingelserne spiller en rolle i handlingsmønstret for de direktive sproghandlinger, og illokutionsindikatorerne har betydning for, hvilken type

sproghandling ytringerne opfattes som. Derfor behandles disse to faktorer nærmere i afsnit 6.4.1, da de indgår i underinddelingen af de direktive sproghandlinger. Der begyndes dog med en overordnet kategorisering af sproghandlingerne.

5.3 Typer af sproghandlinger

For Searle og Austin er det den illokutionære handling, altså formålet med handlingen, der er det centrale i sproghandlingen (Linke/Nussbaumer/Portmann 1996: 186).[13] Searle skelner mellem fem forskellige typer af illokutionære sproghandlinger. Udgangspunktet for denne inddeling er 12 kriterier, hvoraf tre fremhæves som de vigtigste (Searle 1976: 10ff):

- Den illokutionære hensigt
- Forholdet mellem ord og verden
- Udtrykt holdning

Den illokutionære hensigt er den hensigt, der forsøges udtrykt med ytringen. Eksempelvis er hensigten med at give en ordre at få modtageren til at gøre noget. Forholdet mellem ord og verden handler om, hvorledes disse to faktorer tilpasser sig hinanden i en sproghandling. Ved nogle illokutioner skal verden tilpasses ordene, og ved andre skal ordene tilpasses verden. Searle bruger et eksempel med en mand, der af sin kone er blevet sendt på indkøb. Med sig har han fået en indkøbsseddel. Manden bliver overvåget af en detektiv, der skriver alle de varer ned, som manden køber. Til sidst vil begge have samme liste, men listerne vil have forskellige funktioner. For manden handler det om at tilpasse verden til ordene. Hans handlinger skal stemme overens med det, der står på sedlen. For detektiven handler det om at få ordene tilpasset verden. Hans ord skal stemme overens med de handlinger, manden foretager. Med udtrykt holdning menes, at afsenderen angiver sin holdning til det udtrykte.

På baggrund af denne klassifikation skelner Searle mellem fem sproghandlingstyper:

[13]Det synes således som om, at termerne *illokution* og *sprohandling* anvendes som synonymer i sproghandlingsteorien

- **Repræsentativer**; afsender præsenterer en situation som en realitet
- **Direktiver**; afsender ønsker at få modtager til at udføre en handling
- **Kommisiver**; afsender forpligter sig over for modtager
- **Ekspressiver**; afsender giver udtryk for sin personlige holdning
- **Deklarativer**; afsender forandrer situationen med ytringen

Da dette speciale bygger på antagelsen om, at der i brugervejledninger overvejende findes direktive sproghandlinger,[14] uddybes de andre typer ikke yderligere. I det følgende beskrives den direktive sproghandlingstype nærmere med henblik på at analysere de direktive sproghandlinger, der findes i teksterne i tekstkorpus. Næste afsnit vil således indeholde en redegørelse af Searles betingelser for, hvornår en ytring realiserer den direktive sproghandlingstype og dermed præcisere hvilken handlingskontekst, der gælder for direktive sproghandlingsmønstre.

5.3.1 Direktive sproghandlinger

For at en sproghandling kan klassificeres som direktiv, skal den ifølge Searle (1976: 11) opfylde følgende kriterier:

- Afsender skal forsøge at få modtager til at udføre eller undlade at udføre en handling (den illokutionære hensigt)
- Verden skal ændres, så den svarer til ordene. Ved hjælp af ytringen skal verden ændres således, at den svarer til sproghandlingens propositionelle indhold (forholdet mellem ord og verden)
- Afsenderen skal ville, at handlingen bliver udført (udtrykt holdning)
- Det propositionelle indhold er, at modtager udfører en fremtidig handling

Det er dermed muligt ud fra Searles kriterier at fastslå om en ytring kan opfattes som en realisering af en direktiv sproghandling. Der er ifølge Searles kriterier eksempler på ytringer i brugervejledninger, som ikke burde kategoriseres som realiseringer af direktive sproghandlinger, men som i dette speciale alligevel vil blive placeret som direktive sproghandlinger, jf. nedenstående. Eksempelvis kan det diskuteres om illokutionen og

[14] Jf. Göpferich (1995), der med Searles kategorisering af sproghandlinger har undersøgt, hvilke sproghandlingstyper, der findes i brugervejledninger. En undersøgelse, der viste, at de direktive sproghandlinger var dominerende.

sproghandlingsmønstret ANBEFALE altid kan klassificeres som en direktiv sproghandling. Hindelang mener, at afsender, der ytrer illokutionen ANBEFALE også altid udfører illokutionen VURDERE. ANBEFALE kan således opfattes som sproghandling, hvor det anbefalede bliver præsenteret positivt, og modtageren handler optimalt, såfremt han handler efter anbefalingen (Hindelang 1978: 417ff). Således kan det diskuteres, om funktionen af ANBEFALE er at få modtageren til at udføre en handling, idet denne funktion ikke synes nær så tydelig som eksempelvis for VEJLEDE. Ved en anbefaling er der ikke tale om en nødvendig handling, men derimod en anbefaling af en handling, der kan udføres. Det er op til modtager, om denne vil følge anbefalingen eller lade være. Ved VEJLEDE er det propositionelle indhold, at handlingen udføres af modtager, da handlingen er nødvendig. Ved ANBEFALE er handlingen ikke nødvendig, og modtager udfører derfor kun måske handlingen. ANBEFALE opfattes i denne sammenhæng som en direktiv sproghandling, da den, som Göpferich (1995: 309) påpeger, kan ses som en svækket form af VEJLEDE. Hun giver Hindelang ret for så vidt, at der ligger en positiv vurdering i en anbefaling, men denne positive vurdering er ikke målet med anbefalingen. Derimod er målet at få modtager til at handle efter denne anbefaling. Dermed er ANBEFALE en svækket udgave af VEJLEDE. Dette er af stor betydning for underinddelingen af direktive sproghandlinger, da de ytringer, der realiserer sproghandlingstypen ANBEFALE, udfylder en anden funktion, og dermed har et andet handlingsmønster end VEJLEDE. Forsøget på at få modtager til at udføre en handling er af forskellig karakter, alt efter om det er sproghandlingen VEJLEDE eller ANBEFALE, der udføres.

VEJLEDE udgør en kategori, idet de ligger mellem de repræsentative og de direktive sproghandlinger. De kategoriseres ofte under direktiverne, da de ligesom anbefalingerne har til hensigt at få modtager til at udføre en bestemt handling. I forhold til andre direktive sproghandlinger, der relativt nemt indordnes under denne kategori, må der ved bestemmelse af, hvilken sproghandlingstype VEJLEDE hører under, tages højde for modtagerpræference. Det betyder, at udførelsen af vejledningen ligger i modtagerens interesse. Vejledningerne opfylder kun Searles to første betingelser, såfremt modtageren ønsker det resultat, der kommer ud af den handling, som han instrueres i (Göpferich 1995: 311). Ellers er der ingen grund til, at sender forsøger at påvirke modtager til handling, og dermed bliver betingelse to ikke opfyldt: verden tilpasses ikke ordene; det vil sige, at modtager ikke udfører vejledningen.

Dermed er der ikke tale om en direktiv sproghandling, men nærmere en repræsentativ. Et eksempel kunne være følgende ytring:

1) *For at låse døren, skal håndtaget trykkes ned*

Hvis modtager ikke ønsker at låse døren, er der ingen idé i, at afsender forsøger at få modtager til at udføre denne handling, og dermed bliver de to første af Searles kriterier ikke opfyldt. Derimod kan det ses som en kendsgerning, at håndtaget skal trykkes ned for at låse døren. Ordene, der ytres, passer til verden. Kendsgerningen beskrives altså ved hjælp af den repræsentative sproghandling. I dette speciale handler det om brugervejledninger, hvorfor det er sandsynligt, at modtager ønsker det resultat, der fremkommer ved at følge vejledningen. Ellers ville modtager slet ikke have læst brugervejledningen. Således opfattes vejledninger med modtagerpræference som direktiver.

De ovenfor nævnte direktive sproghandlinger er af typen direkte direktive sproghandlinger, hvilket vil sige, at det illokutionære indhold er typisk for netop denne sproghandling. En anden type sproghandlinger, der ifølge Searles kriterier ikke skulle kategoriseres som direktive sproghandlinger, er de indirekte. Det er sproghandlinger, som på overfladen opfattes som én type af sproghandlinger, men som egentlig er en anden type. Det vil sige, at sproghandlingen anvendes på en måde, som ikke svarer til det typiske illokutionære indhold. Illokutionen udtrykkes indirekte (Colliander/Hansen 2004: 88f). Dette tydeliggøres ved hjælp af nedenstående eksempel fra Göpferich (1995: 312):

2) *Die Tür wird verriegelt, indem der Hebel heruntergedrückt wird*

Optrådte sætningen i en rapport, hvor to biler sammenlignes, og sætningen skal beskrive den ene bils låsemekanisme i forhold til den andens, der er anderledes, ville sætningen opfattes som en konstatering og dermed en repræsentativ sproghandling. Optræder samme sætning derimod i en brugervejledning, så er det stadig en konstatering, men indirekte bliver der givet udtryk for en vejledning (Göpferich 1995: 312). Hvorledes en illokution skal opfattes, afhænger således af tekstgenren. Den samme sproglige formulering kan opfattes som realisering af en repræsentativ sproghandling i én tekstgenre, og i en anden opfattes den som realisering af en direktiv.

Ydermere kan det diskuteres, om nedenstående ytring skal opfattes som en direktiv sproghandling:

3) *Det er vigtigt, at køleskabet står helt lige*

Ifølge Searles kriterier opfylder den ikke kravet om det propositionelle indhold, idet den informerer om en tilstand og ikke udtrykker en handling, som modtager skal udføre. Den kunne således opfattes som realisering af en repræsentativ sproghandling. I denne forbindelse findes ytringen i en tekst inden for tekstgenren brugervejledninger, og ytringen opfattes således som en opfordring til modtager om at tjekke, at køleskabet står helt lige. Således kunne ytringen omskrives til en ytring, der opfylder Searles krav:

3') *Sørg for, at køleskabet står helt lige*

Ytringen udtrykker nu en fremtidig handling og opfylder dermed kravet om det propositionelle indhold. Det synes således naturligt også at betragte eksempel 3) som en realisering af en direktiv sproghandling til trods for, at det propositionelle indhold og den illokutionære hensigt ikke umiddelbart stemmer overens med Searles krav til direktive sproghandlinger.

5.3.1.1 Underinddeling af direktive sproghandlinger

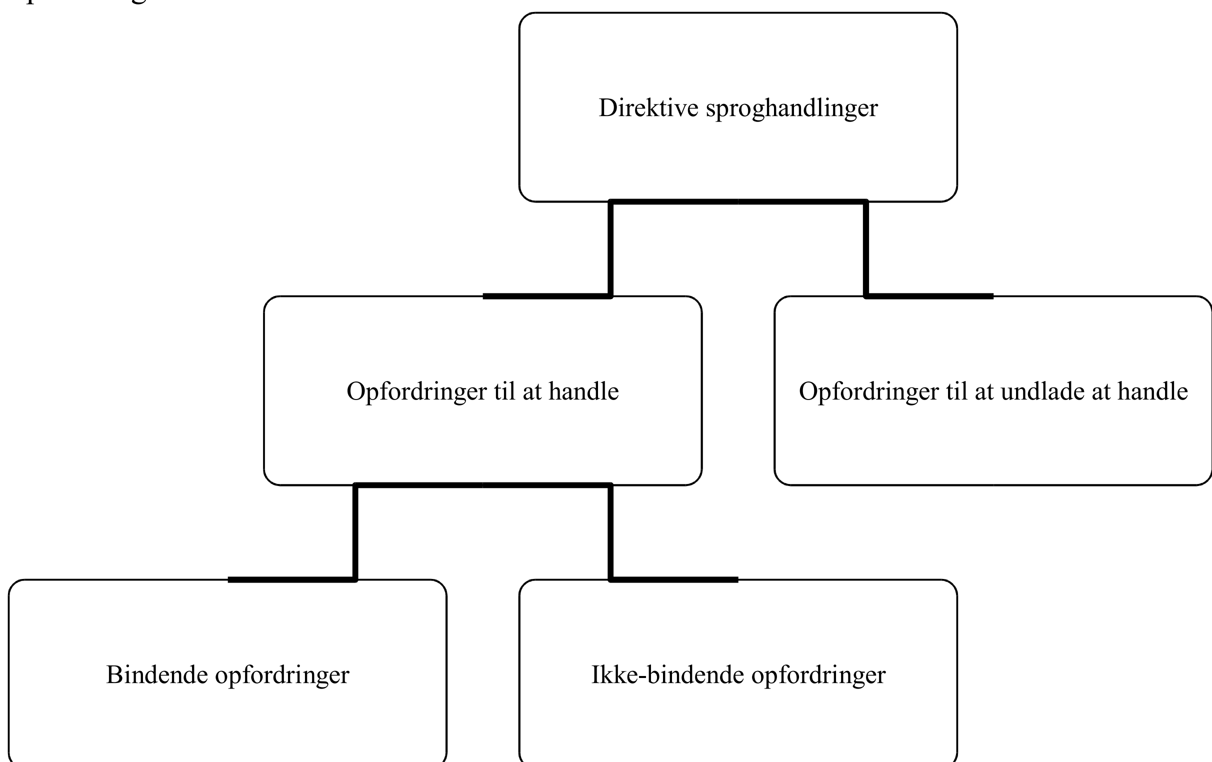
I det forrige afsnit blev de betingelser behandlet, der gør sig gældende for, at en ytring opfattes som en realisering af en direktiv sproghandling. Dette afsnit har til formål at systematisere disse betingelser, idet Searles direktive sproghandlinger på baggrund af Freudenberg-Findeisen 1998, Göpferich 1995 samt Hindelang 1983 inddeles i forskellige typer. Således opstår der undermønstre til det direktive sproghandlingsmønster og dermed selvstændige handlingsmønstre for de forskellige typer af direktive sproghandlinger i tekstkorpus.

Hindelang (1983: 54) opdeler de direktive sproghandlinger i opfordringer og forbud:

"Direktiva, bei denen Sp1 und Sp2 zu einer aktiven Handlung veranlassen will, sollen als AUFFORDERUNGEN bezeichnet werden, Sprechhandlungen, bei denen der illokutionäre

Zweck darin besteht, Sp2 zu einer negativen Handlung, d.h. also zu einer Unterlassung, zu bewegen, sollen zur Gruppe VERBOTE gerechnet werden"

Med disse definitioner af de direktive sproghandlinger opfordringer og forbud kan de ligeledes benævnes opfordringer til at handle samt opfordringer til at undlade at handle. Hindelang angiver en række karakteristika for de forskellige typer af opfordringer til at handle: Blandt andet om modtager er forpligtet til at følge afsenders opfordring, om afsender har mulighed for at straffe modtager for ikke at have fulgt opfordringen samt om afsenders og modtagers personlige ønsker og behov i forhold til opfordringen (Hindelang 1983: 55). På baggrund af disse karakteristika opdeles opfordringerne i bindende og ikke-bindende opfordringer:[15]



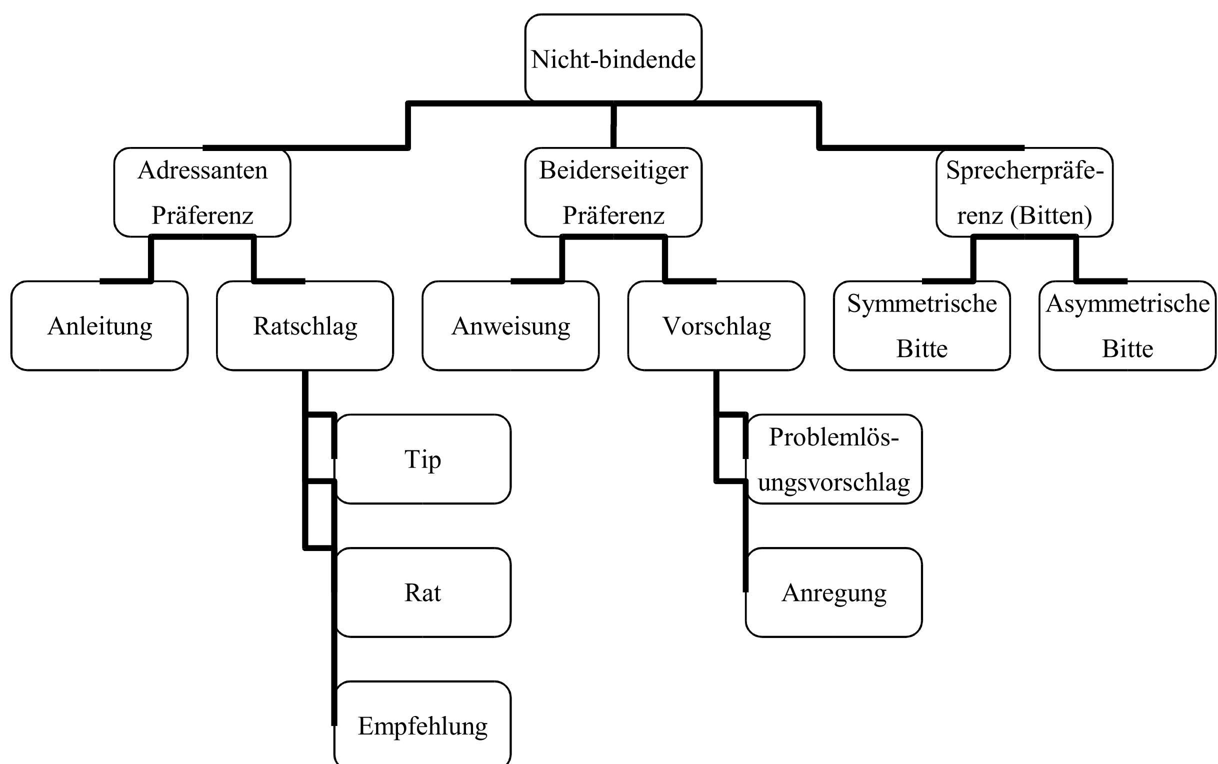
Figur 5.3.1.1.1: Hindelangs inddeling af direktive sproghandlinger (Hindelang 1983: 56ff)

Bindende opfordringer ses i forbindelse med love eller kontrakter, hvor modtager skal udføre handlingen samt i andre situationer, hvor det er muligt for afsender at anvende sanktionsmidler for at få modtager til at udføre handlingen. De to aspekter hænger dog ofte sammen, idet lov- eller kontraktbrud er forbundet med forskellige former for straf (Hindelang

[15] Sml. Freudenberg-Findeisen (1998: 241f) samt Möhn/Pelka (1984: 6f), der ligeledes nævner, at opfordringstyper kan opdeles efter deres forpligtelsesgrad og deres forpligtelsesgrundlag.

1983: 55). For at beholde den klare afgrænsning af de to typer opfordringer, opfattes sanktioner som straffe, der kan defineres juridisk, og som er forbundet med direkte magtudøvelse (Hindelang 1978: 123). Inddelingen af de bindende opfordringer i undergrupper synes ikke interessant til dette formål, da specialet beskæftiger sig med brugervejledninger, og dermed er modtageren ikke forpligtet til at udføre handlingen, idet der ikke er lovkrav om at skulle læse brugervejledningen. Det kan dog ikke helt udelukkes, at der vil kunne findes eksempler på direktive sproghandlinger med bindende karakter, da der i nogle brugervejledninger vil kunne findes vejledninger, der bunder i standarder og love, som andre har opstillet for brugen af produktet.

Ikke-bindende opfordringer er opfordringer, hvor modtager selv kan bestemme, om han vil følge opfordringen eller ej. Forskellen mellem de bindende og ikke-bindende er således, at afsender ikke har mulighed for at sanktionere modtager, såfremt denne ikke følger opfordringen. Til at underinddele de ikke-bindende opfordringer anvender Hindelang begrebet præference, idet han skelner mellem opfordringer med modtagerpræference, gensidig præference samt afsenderpræference. Det vil sige, at han beskæftiger sig med, hvem der er interesseret i, at handlingen udføres.



Figur 5.3.1.1.2: Hindelangs inddeling af ikke-bindende opfordringer (Hindelang 1983: 66)

Hindelang anvender dog denne opdeling ud fra generelle handlingsbetingelser, hvilket vil sige, at han ikke beskæftiger sig med ytringer i en bestemt kontekst. Dette speciale beskæftiger sig med brugervejledninger, og den kommunikationssituation, der blev beskrevet i kapitel 4, gælder også på sproghandlingsniveau. Det kan således diskuteres, om der overhovedet forekommer ytringer med afsenderpræference i brugervejledninger, da udførelsen af instruktionerne er i modtagerens interesse, idet han gerne vil opnå fuld udnyttelse af sit nye produkt (Göpferich 1995: 311). Men kigger man på Searles kriterier for direktiver, jf. afsnit 5.3.1, er det kun ikke-bindende opfordringer med afsenderpræference, der opfylder alle kriterierne. Ikke-bindende opfordringer med modtagerpræference opfylder kun kriterierne, såfremt modtager også er interesseret i at udføre den handling, han bliver opfordret til. Afsender har således ikke til hensigt at få modtager til eksempelvis at tænde for strømmen, hvis modtager slet ikke har tænkt sig at bruge køleskabet. Således fravælges Hindelangs underinddeling af de ikke-bindende opfordringer efter præference, da den i brugervejledninger ikke synes relevant.

Dog synes den skelnen på næste niveau mellem ANVISE, VEJLEDE, BEDE OM, FORESLÅ samt ANBEFALE, som Hindelang foretager, mere relevant for brugervejledninger. Dette gøres ved hjælp af Hindelangs samt Freudenberg-Findeisens definitioner af disse opfordringstyper.

OPFORDRINGER TIL AT HANDLE:

VEJLEDE

Hindelang (1983: 60) definerer VEJLEDE som:

"Als ANLEITUNGEN sollen solche Aufforderungen verstanden werden, durch die Sp1 Sp2 instruiert, was er tun muß, um sich in der gegebenen Situation richtig zu verhalten, oder wie er gewisse Handlungen richtig ausführen kann"

Tilsvarende definition arbejder Freudenberg-Findeisen (1998: 285) med:

"Eine Anleitung ist also dadurch gekennzeichnet, dass der Sprecher dem Adressaten eine genaue Vorgehensweise für den Vollzug einer Handlung mitteilt"

Dermed er opfordringen VEJLEDE relevant for brugervejledninger, da dens funktion ifølge analysen af kommunikationssituationen i kapitel 4 er at sætte brugeren i stand til at betjene et produkt korrekt. Således kunne det tyde på, at netop denne type opfordringer ofte findes i brugervejledninger.

ANBEFALE og FORESLÅ

ANBEFALE definerer Hindelang (1983: 62) som:

"Die Empfehlung besteht [...] darin, dass Sp1 Sp2 eine Bewertung anbietet und impliziert, dass Sp2 am besten fährt, wenn er diese Bewertung zur Grundlage seines Handelns macht"

FORESLÅ defineres af Freudenberg-Findeisen (1998: 269) som:

"Ein Vorschlag ist also dadurch charakterisiert, dass der Sprecher den Adressaten zu einer (gemeinsamen) Aktivität motivieren und auffordern will, die sowohl im Interesse des Adressaten als auch im Interesse des Sprechers liegt"

Freudenberg-Findeisen skelner mellem forslag, som afsender og modtager udfører sammen, og forslag, som kun henvender sig til modtageren. Sidstnævnte type kan ligeledes opfattes som ANBEFALE (Freudenberg-Findeisen 1998: 269). Hindelang (1978: 464) starter med at opstille tre egenskaber, som er fælles for alle forslag:

1. Alle forslag forudsætter, at afsenderen og modtageren udfører en aktivitet sammen.
2. Alle forslag skal betragtes som opfordringer, hvor både afsenderen og modtageren er interesserede i, at aktiviteten bliver udført.
3. Forslag kan kun ske i situationer, hvor afsenderen og modtageren er ligestillede.

Alt efter hvilken definition, der anvendes, vil FORESLÅ enten ikke kunne findes i brugervejledninger, da afsender og modtager ikke skal udføre handlingen sammen, eller også ville den kunne opfattes som ANBEFALE, som opfordringstypen FORESLÅ, der kun henvender sig til modtager. Da det antages, at der i brugervejledninger hovedsageligt forekommer modtagerpræference, og forslagene vil henvende sig alene til modtager, anvendes Freudenberg-Findeisens definition, der giver mulighed for at opfatte FORESLÅ som

ANBEFALE. Dermed medtages denne opfordringstype i underinddelingen af de direktive sproghandlinger.

ANVISE

Hindelang (1978: 448) definerer ANVISE således:

"ANWEISUNGEN sind also in einem Handlungskontext anzusiedeln, in dem Sp1 und Sp2 gleichberechtigt kooperieren, um ein sie beide betreffendes praktisches Problem T zu lösen"

ANVISE forekommer således i situationer, hvor afsender og modtager er ligestillede, og begge er berørt af et praktisk problem, som de forsøger at løse (Hindelang 1978: 448). Freudenberg-Findeisen arbejder ikke med en sådan opfordringstype, hvilket kan skyldes, at de ikke skelner mellem ANLEITUNGEN og ANWEISUNGEN, hvilket der heller ikke gøres i dette speciale. Jf. afsnit 2.2 er der ingen betydningsforskel mellem ANLEITUNGEN og ANWEISUNGEN. En eventuel forskel ligger jf. Hindelangs definitioner i præferencen, og da der ikke skelnes mellem de forskellige præferencer, er der ikke behov for denne opdeling mellem ANLEITUNGEN og ANWEISUNGEN. Dermed bliver de opfordringer af typen ANVISE, der måtte forekomme i tekstkorpus, registreret under VEJLEDE.

BEDE OM

Ved opfordringstypen BEDE OM er udførelsen af handlingen udelukkende i afsenders interesse. Afsender har ikke mulighed for at sanktionere modtager, hvis denne ikke følger opfordringen, ligesom han ikke har krav på, at modtager følger opfordringen (Hindelang 1983: 64). Dermed bliver denne type en del af de ikke-bindende opfordringer. Det kan diskuteres, om der findes ytringer med afsenderpræference i brugervejledninger, da instruktionerne er i modtagers interesse. Desuden kan det være svært at se, om der er tale om udelukkende afsenderpræference eller gensidig præference. Göpferich (1995: 311) angiver, at ytringer med afsenderpræference oftest udføres med partiklen bitte, som eksempelvis: *Bei Fragen wenden Sie sich **bitte** an Ihre Gemeindeverwaltung oder Ihren Händler* (Siemens). Da det dog antages, at der ligeledes kan forekomme ytringer med gensidig præference, der realiseres ved hjælp af *bitte*, er det ikke muligt at anvende et sprogligt kriterium til at skelne mellem disse ytringer. I dette speciale skelnes der således mellem ytringer med afsender og gensidig præference, men en eventuel tendens inden for brugen af *bitte* på tysk og *venligst* på dansk vil dog blive kommenteret.

TILLADE

Ud over de ovennævnte typer tilføjes yderligere en type, TILLADE. Denne sproghandlingstype nævner Searle (1976:11) som eksempel på en direktiv sproghandling, men den er ikke problemfri at klassificere. Ifølge Searles egne krav til direktive sproghandlinger opfylder denne type nemlig ikke det første krav om, at afsender skal forsøge at få modtager til at udføre en handling, idet afsender godkender handlingen og ikke opfordrer. Da TILLADE dog er antonym til FORBYDE, som nævnes senere, og da TILLADE ligesom de entydigt direktive sproghandlinger har indflydelse på modtagers handlinger, synes det hensigtsmæssigt at tælle denne type som en direktiv sproghandling (Göpferich 1995: 316). Typen er kategoriseret under opfordringer til at handle, selvom den strengt taget ikke er en opfordring, idet den som antonym til FORBYDE ikke hører under opfordringer til at undlade at handle.

OPFORDRINGER TIL AT UNDLADE AT HANDLE

Hverken Hindelang (1983) eller Freudenberg-Findeisen (1998) nævner forskellige typer af opfordringer til at undlade at handle. Det gør derimod Göpferich (1995), der anvender typerne FRARÅDE samt FORBYDE.[16] FORBYDE defineres af Göpferich (1995: 315f) som:

"..direktive Sprechakte mit Propositionen, die vor dem Hintergrund der jeweiligen Textfunktion (...) unbedingt zu unterlassende Handlungen beschreiben"

FRARÅDE defineres af Göpferich (1995: 316) som:

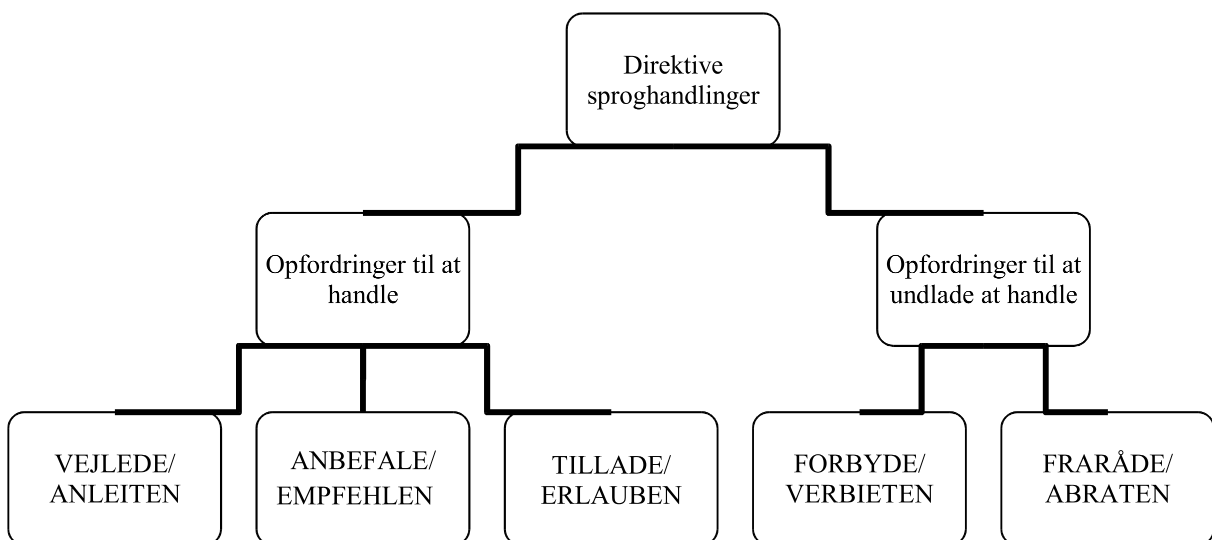
"…direktive Sprechakte mit Propositionen, die vor dem Hintergrund der jeweiligen Textfunktion (...) Handlungen beschrieben, die nicht in jedem Falle vermieden werden müssen"

Forskellen på disse to typer er dermed nødvendigheden af, at handlingen undlades. Da Göpferich behandler direktive sproghandlinger i brugervejledninger, synes det sandsynligt, at disse typer sproghandlinger ligeledes vil kunne findes i tekstkorpus, hvorfor de tages med i modellen.

[16] FORBYDE er strengt taget antonym til TILLADE, men da forbud realiseres ved hjælp af de samme sproglige midler som VEJLEDE, dog med negation (sml. brug – brug ikke, vask – vask ikke etc.), opfattes de som negative pendanter til VEJLEDE

5.3.1.2 Model af inddeling af de direktive sproghandlinger

Freudenberg-Findeisen og Hindelang har beskæftiget sig med alle typer af opfordringer og ikke blot dem, der har betydning for brugervejledninger. Ud fra ovenstående diskussion af deres opdelinger udarbejdes her en ny model. Ligesom Göpferich (1995: 311ff), der skelner mellem ANWEISEN og VERBIETEN, EMPFEHLEN og ABRATEN samt ERLAUBEN, skelnes der i dette speciale mellem disse fem. Jf. afsnit 5.3.1 opfattes ANBEFALE som en svækket form af VEJLEDE, idet målet med anbefalingen er at få modtager til at handle efter den. Ved ANBEFALE er der ikke tale om en nødvendig handling, men derimod en anbefaling af en handling, der kan udføres. Således er ønsket om udførelse af handlingen ikke nær så stort som ved VEJLEDE. Ved TILLADE er der tale om en sproghandlingstype, der ikke opfordrer modtager til handling, men nærmere godkender hans handling jf. afsnit 5.3.1.1. Det antages, at de fleste direktive sproghandlinger i tekstkorpus vil være opfordringer til at handle, men den anden type, opfordringer til at undlade at handle, er dog også taget med i betragtning. Under denne type skelnes der ligesom under opfordringer til at handle efter nødvendigheden af, at handlingen ikke udføres. Således opfattes FRARÅDE som en svækket form af FORBYDE. Dermed kommer modellen til at se ud som følger:



Figur 5.3.1.2.1: inddelingen af direktive sproghandlinger

Denne inddeling er brugbar på begge sprog og indeholder ikke for mange underkategorier, som det ville kunne være svært at skelne mellem. Desuden antages det, at de fleste direktive sproghandlinger i brugervejledninger vil kunne kategoriseres. Forekommer der enkelte direktive sproghandlinger, der ikke kan registreres som en af disse kategorier, anses disse som uvæsentlige og registreres ikke.

Det kan være svært at se, om en ytring tilhører den ene eller den anden type sproghandling. Således undersøges i forbindelse med kategoriseringen af de direktive sproghandlinger nødvendigheden af, at handlingen udføres, og dermed illokutionsindikatorerne, jf. afsnit 5.2.

5.4 Kategorisering af realiseringer af direktive sproghandlinger

For at få et overblik over de sproglige midler til realisering af de fem direktive sproghandlingstyper i tekstkorpus inddeles disse midler i fire kategorier, der tager udgangspunkt i semantikken samt i grammatikken, jf. afsnit 5.2.[17] Med udgangspunkt i de sproglige midler Göpferich anvender, forsøges at finde pendanter på dansk, bl.a. hos Munck 1995. Enkelte af disse midler er dog fravalgt, idet det ikke var muligt at finde et eksempel i tekstkorpus, der gjorde brug af det pågældende sproglige middel, som eksempelvis *man + konjunktiv I*. Fravalget blev foretaget for at sikre, at kategoriseringen blev så præcis som mulig. Således begrænser de sproglige midler sig til dem, der forekommer i tekstkorpus. Nedenfor gennemgås de forskellige kategoriseringer samt deres realisering inden for de fem forskellige direktive sproghandlingstyper. Først følger de danske realiseringer, dernæst de tyske. Kategorierne er som følger:

Handlingsanvisninger

Denne kategori omfatter ytringer, hvor den grammatiske form af det verbum, der beskriver den handling, udtrykker den direktive illokution. På dansk drejer det sig for det meste om imperativformer (Munck 1995: 37), mens der på tysk kan dreje sig om *imperativ* samt *imperativisk infinitiv* (Göpferich 1995: 322).

Deontiske henvisninger[18]

Denne kategori omfatter ytringer, der udtrykker nødvendighed eller pligt for modtageren (Göpferich 1995: 322). Karakteristisk for realiseringen af denne kategori er modalverber, så som *skulle* samt *måtte* på dansk (Munck 1995: 39) og *müssen*, *sollen* samt vendinger som *sein + zu + infinitiv* på tysk (Göpferich 1995: 322).

[17] Inspirationen til inddelingen i disse fire kategorier er hentet hos Göpferich (1995)

[18] Jf. Diewald (1999) for yderligere om modalitetstyper

Performative verber
Denne kategori omfatter ytringer indeholdende et performativt verbum eller en performativ vending. Et performativt verbum er et verbum, der udfører den handling, det udtrykker, som eksempelvis *anbefale* eller *bede om* på dansk samt *empfehlen* eller *bitten* på tysk.

Øvrige
Denne kategori omfatter de direktive ytringer i tekstkorpus, der ikke kan klassificeres under én af de andre nævnte kategorier.

5.4.1 Danske sproglige midler til realisering af direktive sproghandlinger[19]

5.4.1.1 VEJLEDE

Denne type omfatter direktive sproghandlinger med propositioner, der beskriver en nødvendig handling, der skal udføres. VEJLEDE realiseres ved hjælp af sproglige midler i kategorierne handlingsanvisninger, deontiske henvisninger, performative verber samt øvrige.

A) Handlingsanvisninger
Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.
1. i*mperativ med eller uden venligst*

1a ***Læs venligst*** *disse anvisninger grundigt igennem for at lære, hvordan du bruger dit nye køleskab/fryser* (Frigor)
1b ***Fremhæv*** *de steder du synes er særlig vigtige* (Frigor)

B) Deontiske henvisninger
Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.
1. *skulle*
Dette sproglige middel dækker de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer, hvor modalverbet *skulle* indgår, hvor *skulle* udtrykker nødvendighed eller påbud ifølge normer, regler eller forskrifter (Munck 1995: 40).[20]

[19]De forskellige kategorier er fundet med udgangspunkt i Göpferich 1995 (322ff) samt Munck (1995: 37ff)
[20] Modalverbet *skulle* har andre betydninger. For yderligere diskussion heraf se Munck (1995)

1a *Strømforsyning og spænding* ***skal*** *stemme overens med oplysningerne på mærkepladen placeret til venstre på indersiden ved siden af næstsidste skuffe* (Frigor)

1b *Dette køleskab* ***skal*** *ekstrabeskyttes ifølge stærkstrømsreglementet* (Gram)

For en beskrivelse af, hvorfor eksemplerne opfattes som en direktiv sproghandling, jf. afsnit 5.3.1.

2. *burde*

Modalverbet burde bruges ofte til at realisere ANBEFALE, men bruges også til advarsel, hvor det kan få alvorlige konsekvenser for modtager, såfremt denne ikke følger den udtrykte proposition, hvorfor enkelte ytringer med burde kan opfattes som realisering af VEJLEDE. Således registreres de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer, hvor modalverbet *burde* indgår, hvor *burde* udtrykker nødvendighed eller pligt.

2a *I alle andre tilfælde* ***bør*** *du lade en autoriseret el-installatør undersøge, hvordan du nemmest får ekstrabeskyttet skabet* (Gram)

3. *måtte*

Dette sproglige middel dækker de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer, hvor modalverbet **måtte** indgårog udtrykker nødvendighed (Munck 1995: 40).[21]

3a *Reparationer foretaget uden for reklamationsperioden og omkostninger ved uberettigede reklamationer,* ***må*** *du selv betale* (Gram)

4. *det er vigtigt*

Dette sproglige middel dækker de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer med *det er vigtigt*, da disse ytringer opfattes som realiseringer af VEJLEDE, idet ytringen kan omskrives til en ytring, hvor modtager opfordres til at handle, jf. afsnit 5.3.1.

[21] Modalverbet *måtte* har andre betydninger. For yderligere diskussion heraf se Munck (1995)

4a *Før køleskabet/fryseren tilsluttes stikkontakten,* ***er det vigtigt****, at sikre sig, at spændingen (V) og sikringen til hovedsikringskassen, der er angivet på køleskabets/fryserens mærkeplade, passer til din elforsyning* (Frigor)

4a’ **Sørg for**, før køleskabet/fryseren tilsluttes stikkontakten, at spændingen (V) og sikringen til hovedsikringskassen, der er angivet på køleskabets/fryserens mærkeplade, passer til din elforsyning

C) Performative verber
Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.
1. *bede om*

1a ***Vi beder*** *venligst om, at du får det gamle køleskab/fryser kasseret på en miljøvenlig måde af en virksomhed, der har specialiseret sig i miljøbeskyttelse, fordi det kan indeholde skadelige komponenter i kølesystemet, som skal fjernes med specialværktøj* (Frigor)

D) Øvrige
Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.
1. *præsens indikativ passiv (s-passiv)*
Ikke alle *præsens indikativ passiv*-former er udtryk for en direktiv sproghandling. Følgende eksempel er ikke et udtryk for en direktiv sproghandling, men derimod en repræsentativ, idet den ikke opfylder kravet om det propositionelle indhold, jf. afsnit 5.3.1:

1a *Den* ***kontrolleres*** *af en termostat* (Frigor)

Ovenstående eksempel 1a informerer om en tilstand og ændrer således ikke verden, ligesom den heller ikke opfordrer modtager til handling i modsætning til følgende eksempel:

1b *Stilleskruerne* ***skrues*** *ud* (Gram)

Eksempel 1b opfylder alle Searles krav til en direktiv sproghandling: verden ændres, så den passer til ordene, afsender opfordrer modtager til handling og afsender vil, at den omtalte handling bliver udført, jf. afsnit 5.3.1.

2. *præpositionsforbindelser*

Dette middel dækker over direktive sproghandlinger realiseret med både infinitivforbindelsen *ved at + infinitiv* samt de forbindelser, der kaldes *præposition + substantiv*. Disse former optræder ofte sammen med *præsens indikativ passiv*-former, og i sådanne tilfælde er det blevet undersøgt, om den direktive funktion kommer til udtryk via *præpositionsforbindelsen* eller via *passiven*. Dette er gjort ved at omformulere sætningen som i nedenstående eksempel. Har begge former en direktiv funktion, så registreres kun det finitte verbums funktion, da en helsætning med alle dens bisætninger og bisætningsagtige konstruktioner opfattes som én sproghandling, jf. afsnit 6.1.1 (Göpferich 1995: 329).

2a ***Frigør*** *opbevarings-/flaskeholderen fra sine beslag* ***ved at trykke*** *sammen på siden og trække den ud forfra* (Frigor)

2a’ ***Tryk*** *sammen på siden for at frigøre opbevarings/flaskeholderen fra sine beslag*

Denne sætning indeholder således direktive funktioner i *præpositionsforbindelsen* samt i *imperativen*. Det er dog kun *imperativen* der registreres, da den indeholder den finitte form, jf. afsnit 5.1.1. Nedenstående to sætninger er eksempler på sproghandlinger, der er registreret under kategorien *præpositionsforbindelser*.

2b *Justeringen af skabet sker* ***ved at dreje*** *på de 2 små fødder forrest på skabet* (Gram)

2c ***Ved tilslutning*** *af strøm udløses en alarm, der fortæller, at der er for varmt i køleskabet, og at der har været strømsvigt* (Gram)

5.4.1.2 ANBEFALE

Denne type dækker over de direktive sproghandlinger med propositioner, der beskriver en handling, der ikke nødvendigvis skal udføres, men som er fordelagtig for modtager at udføre. ANBEFALE realiseres med sproglige midler i kategorierne deontiske henvisninger, performative verber samt øvrige.

A) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 6.4 for indholdet af denne kategori.

1. *burde*

Modalverbet *burde* bruges ofte til at realisere ANBEFALE, og i modsætning til under VEJLEDE er det ikke nødvendigt for modtager at følge opfordringen, idet det ikke umiddelbart får konsekvenser for modtager, såfremt denne ikke følger anbefalingen; men ofte vil det være fordelagtigt for modtager at følge den.

> 1a *Man **bør** således anbringe sine madvarer i henhold til følgende skema og opbevare dem således at luften kan cirkulere frit* (Frigor)

B) Performative verber

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *anbefale*

> 1a *Hvis du ikke har ekstrabeskyttelse i boligen i forvejen, **anbefaler** Elektricitetsrådet, at du lader el-installatøren opsætte en fejlstrømsafbryder af typen PFI eller HPFI* (Gram)

2. *tilråde*

> 2a *Det **tilrådes** at vaske skabet indvendigt med lunkent vand tilsat et mildt vaskemiddel og derefter aftørre det grundigt med en blød klud, inden der fyldes varer i* (Gram)

C) Øvrige

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *præsens indikativ passiv + bedst (s-passiv + bedst)*

Ytringsformerne i denne kategori har samme syntaks som den normale *s-passiv* kategoriseret under VEJLEDE jf. afsnit 5.4.1.1, men bliver gennem adverbielle illokutionsindikatorer som eksempelvis*bedst* modificeret, så den ikke længere opfattes som realisering af VEJLEDE, men derimod som en realisering af ANBEFALE.

> 1a *Skabet* ***rengøres bedst*** *med en svag sæbeopløsning og en blød klud* (Gram)

2. *er velegnet/ideelle til/det er en god idé*

> 2a *Boksene* ***er ideelle til*** *alle slags fødevarer* (Gram)

5.4.1.3 TILLADE

Denne type dækker over de direktive sproghandlinger med propositioner, der beskriver en handling udført af modtager, som afsender godkender, jf. afsnit 5.3.1.1 for hvorfor denne type opfattes som en direktiv sproghandling. TILLADE realiseres med sproglige midler i kategorien deontiske henvisninger.

B) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *måtte*

Denne kategori dækker de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer med modalverbet måtte, hvor måtte udtrykker tilladelse (Munck 1995: 40f).[22]

> 1a *Hvis du alligevel kommer til at vippe skabet mere end med en hældning på 40°,* ***må*** *strømmen først tilsluttes efter at skabet har stået i lodret position i mindst 2 timer* (Gram)

[22] Modalverbet *måtte* har andre betydninger. For yderligere diskussion heraf se Munck (1995)

5.4.1.4 FORBYDE

Denne type dækker over de direktive sproghandlinger med propositioner, der beskriver en handling, der skal undgås. FORBYDE realiseres ved hjælp af sproglige midler i kategorierne handlingsanvisninger samt deontiske henvisninger. Derudover registreres direktive sproghandlinger, der realiseres ved hjælp af de forskellige kategorier + *kun*, under denne type. *Kun* opfattes restriktivt, idet partiklen udelukker andre muligheder:

Køleskabet / fryseren ***må kun*** *bruges til det tilsigtede formål* (Frigor)

Sætningen kunne omskrives til såvel opfordring til at handle og opfordring til at undlade at handle:

*'**brug** køleskabet/fryseren til det tilsigtede formål*
*'**undgå at brug**e køleskabet/fryseren til andre formål end det tilsigtede*

Begge sætninger svarer betydningsmæssigt til eksemplet fra tekstkorpus, men der fornemmes dog en gradsforskel på den første omskrivning af eksemplet fra tekstkorpus og eksemplet. Således opfattes realiseringer af direktive sproghandlinger indeholdende kun som realiseringer af FORBYDE eller FRARÅDE.

A) Handlingsanvisninger
Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.
1. *imperativ + negation/kun*
Dette sproglige middel omfatter de direktive sproghandlinger, der realiseres ved hjælp af *imperativer*, hvortil der er knyttet en negation som eksempelvis *ikke* eller *aldrig* samt *kun*. Desuden omfatter det direktive sproghandlinger, der realiseres med verberne *undlade* samt *undgå* i imperativ, idet disse er ækvivalente med *imperativ + negation*. Verberne anvendes ikke performativt, da det ikke er afsender skal undlade noget, men derimod modtager.

1a ***Anbring ikke*** *køleskabet/fryseren i direkte sollys eller i et varmt rum* (Frigor)
1b ***undgå*** *placering i direkte sollys* (Gram)

B) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *måtte + negation/kun*

Dette sproglige middel omfatter de forskellige sproglige realiseringer af direktive sproghandlinger med *måtte + negation*, hvor *måtte* udtrykker nødvendighed eller tilladelse.

> 1a *Varerne **må ikke** røre ved bagsiden, da de kan fryse fast* (Frigor)

2. *skulle + negation*

Dette sproglige middel omfatter realiseringer af direktive sproghandlinger med *skulle + negation*, hvor *skulle* udtrykker nødvendighed.

> 2a *Det **skal** for en hver pris **undgås**, at miljøskadelige kølemidler siver ud, når køleskabet / fryseren tændes* (Frigor)

3. *burde + negation/kun*

Modalverbet *burde + negation* bruges ofte til at realisere FRARÅDE, men bruges også til advarsel, hvor det kan få alvorlige konsekvenser for modtager, såfremt denne ikke følger den udtrykte proposition, hvorfor enkelte ytringer med *burde* kan opfattes som realisering af FORBYDE. Således registreres realiseringer, hvor modalverbet *burde + negation* indgår, hvor *burde* udtrykker nødvendighed eller pligt.

> 3a *Du **bør ikke** under nogen omstændigheder starte køleskabet / fryseren, hvis det er beskadiget* (Frigor)

5.4.1.5 FRÅRÅDE

Denne type dækker over de direktive sproghandlinger med propositioner, der beskriver en handling, der ikke skal undgås, idet det ikke har alvorlige konsekvenser for modtager, såfremt han ikke følger anbefalingen, men det vil være fordelagtigt at følge den. FRARÅDE realiseres ved hjælp af sproglige midler i kategorierne deontiske henvisninger samt øvrige.

A) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *burde + negation/kun*

Dette sproglige middel omfatter de forskellige sproglige realiseringer af direktive sproghandlinger med *burde + negation/kun*, hvor *burde* udtrykker fordel for modtager.

1a *Til rengøring af denne* ***bør kun*** *bruges rent vand* (Gram)

B) Øvrige

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *ikke egnet*

Jf. afsnit 5.3.1 for en forklaring på, hvorfor denne ytring opfattes som en realisering af en direktiv sproghandling.

1a *De forskellige dele i køleskabet er normalt* ***ikke egnede*** *til at komme i opvaskemaskinen* (Frigor)

5.4.1.6 Sammenfatning

Modellen til kategorisering af de danske sproglige midler, der anvendes til at realisere de direktive sproghandlinger i tekstkorpus ser dermed ud som følger:

Kategorier / Sproghandlingstyper	**Handlings-anvisninger**	**Deontiske henvisninger**	**Performative verber**	**Øvrige**
VEJLEDE	Imperativ	Skulle Måtte Burde Det er vigtigt	Bede om	S-Passiv Præpositionsforb.
ANBEFALE		Burde	Anbefale Tilråde	S-passiv + bedst Er ideelle
TILLADE			Måtte	
FORBYDE	Imperativ + neg.	Måtte + neg. Skulle + neg. Burde + neg.		
FRARÅDE		Burde + neg.		Ikke egnet

Figur 5.4.1.6.1: Model til kategorisering af sproglige midler

5.4.2 Tyske sproglige midler til realisering af direktive sproghandlinger

5.4.2.1 VEJLEDE

Jf. afsnit 5.4.1.1 for angivelse af, hvad denne type dækker over. VEJLEDE realiseres ved hjælp af handlingsanvisninger, deontiske henvisninger samt øvrige.

A) Handlingsanvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *imperativ med eller uden bitte*

> 1a *Bei Fragen* ***wenden Sie sich bitte*** *an Ihre Gemeindeverwaltung oder Ihren Verhändler* (Siemens)

2. *imperativisk infinitiv med eller uden bitte*

> 2a *Gebrauchs- und Montageanweisung ggf. für Nachbesitzer sorgfältig* ***aufbewahren*** (Siemens)

B) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

For en beskrivelse af, hvorfor eksemplerne opfattes som en direktiv sproghandling, jf. afsnit 5.3.1

1. *müssen*[23]

Dette sproglige middel omfatter realiseringer af direktive sproghandlinger, der formuleres med modalverbet *müssen*, hvor *müssen* udtrykker nødvendighed.

> 1a *Das Gerät* ***muß*** *fest und eben stehen* (Siemens)

2. *sein + zu + infinitiv aktiv*

Sein + zu + infinitiv opfattes grammatisk som en passivvariant med det modale element mulighed eller nødvendighed/pligt (Lauridsen/Poulsen 1995: 274) og er betydningsmæssigt

[23] Müssen har andre betydninger. For en yderligere diskussion heraf se Duden 4 (1998) samt Buscha/Heinrich/Zoch (1993)

tæt knyttet til *müssen*. Kun realiseringer, hvor *sein + zu + infinitiv* opfattes som udtryk for nødvendighed, registreres.

2a *Bei Einsatz im gewerblichen Bereich* ***sind*** *die für das Gewerbe gültigen Bestimmungen* ***zu beachten*** (Siemens)

3. *sollen*[24]

Direktive sproghandlinger, der realiseres ved hjælp af dette sproglige middel befinder sig på grænsen mellem VEJLEDE og ANBEFALE. Disse udtrykker dog større nødvendighed end sproghandlinger med *sollen i konjunktiv II* og registreres under VEJLEDE.

3a ***Sollen*** *die Lebensmittel zusammen gelagert werden, dann unbedingt verpackt einlagern* (Miele)

4. *Es ist wichtig/erforderlich*

For en diskussion af, hvorfor ytringerne under denne kategori opfattes som en direktiv sproghandling, jf. afsnit 5.3.1.

4a *Es* ***ist*** *sehr* ***wichtig****, dass diese grundlegende Sicherheitsvoraussetzung vorhanden ist (*Miele)

5. *benötigen*

For en diskussion af, hvorfor ytringerne opfattes som en direktiv sproghandling, jf. afsnit 5.3.1.

5a *Der Kundendienst* ***benötigt*** *Modell und Nummer Ihres Gerätes* (Miele)

D) Øvrige

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *præsens indikativ passiv*

Jf. afsnit 5.3.1 for en diskussion af, hvorfor ytringerne opfattes som en direktiv sproghandling.

[24]Sollen har andre betydninger. For en diskussion heraf se Duden 4 (1998) samt Engel (1988)

1a I*n der PerfectFresh-Zone* ***wird*** *die Temperatur automatisch* ***geregelt*** (Miele)

2. *præpositionsforbindelser*

De tyske ytringer i denne kategori udtrykkes ved hjælp af *præposition + substantiv* samt ved hjælp af *um + infinitiv*.

2a *Den Seitenausgleich X erreichen Sie* ***durch Verschieben*** *der Möbeltür* (Miele)

Som beskrevet under den tilsvarende danske kategori, forekommer sådanne konstruktioner ligeledes i forbindelse med andre direktive elementer. I tilfælde heraf registreres kun det finitte verbums forekomst.

2b ***Um Energie zu sparen****, können Sie die Funktion Superkühlen selber ausschalten, sobald die Lebensmittel oder Getränke kühl genug sind* (Miele)

I ovenstående sætning opfordres modtageren ikke til at slukke for lynkølingsfunktionen, men bliver derimod instrueret i, hvorledes han skal forholde sig, såfremt han vil spare på strømmen. Dette tydeliggøres ved hjælp af en omformulering af sætningen, så den ser således ud:

2b' **Sparen Sie** *Energie, indem Sie die Funktion Superkühlen selber ausschalten, sobald die Lebensmittel oder Getränke kühl genug sind*

Derfor registreres denne sætning som en direktiv sproghandling realiseret ved hjælp af um + infinitiv. Det kan diskuteres om denne omformulering er lovlig, idet der kan argumenteres for, at de to sætninger har forskellig illokution. Sætningen fra tekstkorpus er en anbefaling, der kan følges såfremt modtager har lyst til det, men det er ikke en nødvendighed, hvorimod omformuleringen mere er en instruks og derfor også registreret under VEJLEDE. I dette speciale anses omformuleringen som lovlig, idet der henvises til Göpferich (1995: 329).

5.4.2.2 ANBEFALE

Jf. afsnit 5.4.1.2 for angivelse af, hvad denne type dækker over. ANBEFALE realiseres af handlingsanvisninger, deontiske henvisninger, performative verber samt øvrige.

A) Handlingsanvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *imperativ + am besten*

Til dette sproglige middel hører realiseringer af ANBEFALE, som modificeres ved hjælp af partiklen *am besten*.

1a ***Verwenden Sie am besten*** *ein elektronisches Temperatur-Messgerät* (Miele)

B) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *sollen i konjunktiv II*

Ytringer, der realiseres ved hjælp af modalverbet *sollen i konjunktiv II*, opfattes som en realisering af sproghandlingstypen ANBEFALE, da konjunktivformen moderer udsagnet, idet den giver ytringen et mere forsigtigt og høfligt præg (Lauridsen/Poulsen 1995: 243), og ønsket om at få modtager til at udføre handlingen ikke er så stærkt som ved *sollen i indikativ*, idet det ikke har samme konsekvenser for modtager, såfremt denne ikke følger anbefalingen.

1a *Die Steckdose* **sollte** *sich nach Möglichkeit neben dem Gerät befinden und leicht zugänglich sein* (Miele)

C) Performative verber

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *empfehlen*

Til dette sproglige middel hører realiseringer af direktive sproghandlinger, hvor verbet empfehlen anvendes performativt.

1a *Wir* ***empfehlen*** *in der Mitte des Gerätes eine Kühltemperatur von 5 °C* (Miele)

D) Øvrige

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *eignet sich/geeignet sein*

Jf. afsnit 5.3.1 for en forklaring på, hvorfor dette sproglige middel opfattes som realisering af direktive sproghandlinger.

2a *Das Gerät* ***eignet sich*** *zum Kühlen von Lebensmitteln* (Siemens)

5.4.2.3 TILLADE

Jf. afsnit 5.4.1.3 for angivelse af, hvad denne type dækker over. TILLADE realiseres af sproglige midler i kategorien deontiske henvisninger.

A) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *können*[25]

Dette sproglige middel dækker de direktive sproghandlingers forskellige realiseringer, hvor modalverbet *können* indgår, hvor *können* udtrykker tilladelse (Göpferich 1995: 333). *Können* kan også udtrykke mulighed, men sproghandlinger, der udelukkende udtrykker mulighed, er ikke direktive sproghandlinger, jf. afsnit 5.3.1.

1a *In der Bundesrepublik Deutschland* ***können*** *Sie die Verpackung Ihres Gerätes zur stofflichen Verwertung dem Händler zurückgeben, bei dem Sie das Gerat gekauft haben* (Siemens)

5.4.2.4 FORBYDE

Jf. kapitel 5.4.1.4 for angivelse af, hvad denne type dækker over.

A) Handlingsanvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *imperativ + negation/nur med eller uden bitte*

1a ***Führen Sie*** *in diesem Fall* ***keine*** *weiteren Arbeiten, vor allem an den elektrischen Teilen des Gerätes, selbst aus* (Siemens)

2. *imperativisk infinitiv + negation/nur*

2a *Tür* ***nur*** *bei Bedarf so kurz wie möglich* ***öffnen*** (Miele)

[25] Können har andre betydninger. For en diskussion heraf se Duden 4 (1998) samt Engel (1988)

2b ***Keinen*** *Platz direkt neben einem Herd, einer Heizung oder im Bereich eines Fensters mit direkter Sonneneinstrahlung* ***wählen*** (Miele)

B) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *dürfen + negation/nur*[26]

1a *Die Lebensmittel* ***dürfen*** *die Rückwand* ***nicht*** *berühren* (Miele)

1b *Reparaturen an Elektrogeräten* ***dürfen nur*** *von Fachkräften durchgeführt werden* (Miele)

2. *sollen + negation/nur*

2a *Das Gerät* ***soll nicht*** *direkt in der Sonne oder in der Nähe einer Wärmequelle stehen* (Siemens)

5.4.2.5 FRARÅDE

Jf. afsnit 5.4.1.5 for angivelse af, hvad denne type dækker over.

A) Deontiske henvisninger

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *sollen i konjunktiv II + negation/nur*

1a *Deshalb* ***sollten nicht*** *alle Obst- und Gemüsesorten zusammen in einer Schale aufbewahrt werden* (Miele)

2. *nicht müssen/ nicht brauchen*

2a *Diese* ***brauchen*** *Sie* ***nicht*** *zu entfernen, da Kühlzone und PerfectFresh-Zone automatisch abtauen* (Miele)

[26] *Dürfen* har flere forskellige betydninger jf. bl.a. Duden 4 (1998)

B) Øvrige

Jf. afsnit 5.4 for indholdet af denne kategori.

1. *nicht geeignet/ ungeeignet*

1a ***Ungeeignet*** *sind auch sogenannte "scheuermittelfreie" Scheuermittel, da sie matte Stellen verursachen* (Miele)

2. *nicht notwendig*

2a *Ein Abschaben der Reifschicht oder Abwischen der Wasserperlen ist* ***nicht notwendig*** (Siemens)

5.4.2.6 Sammenfatning

Modellen til kategorisering af de tyske sproglige midler, der anvendes til at realisere de direktive sproghandlinger i tekstkorpus ser dermed ud som følger:

Kategorier	**Handlings-anvisninger**	**Deontiske henvisninger**	**Performative verber**	**Øvrige**
Sproghandlingstyper				
VEJLEDE	Imperativ Imperativisk. inf.	Müssen Sein+zu+inf. Sollen Es ist wichtig Benötigen		Passiv Præpositionsforb.
ANBEFALE	Imp.+ am besten	Sollen i konj. II	Empfehlen	Eignet sich
TILLADE			Können	
FORBYDE	Imperativ + neg. Imp.inf. + neg..	Dürfen + neg. Sollen + neg.		
FRARÅDE		Sollen i konj.II + neg. Müssen + neg.		Nicht geeignet Nicht notwendig

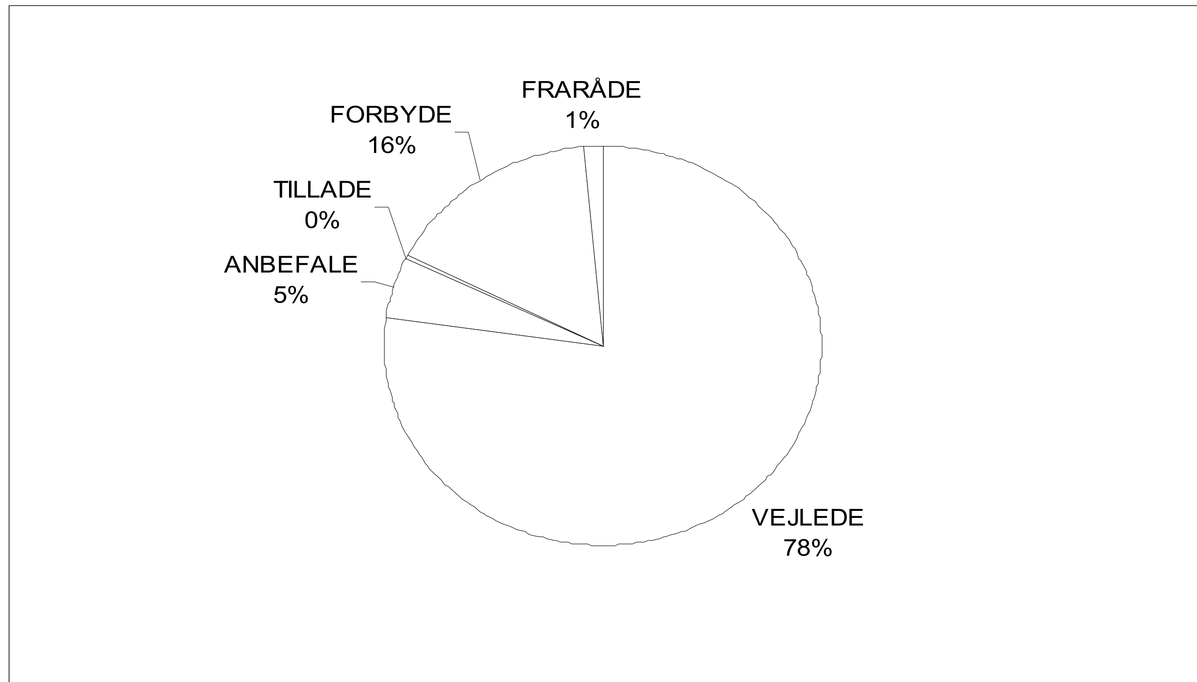
Figur 5.4.2.1: Model til kategorisering af sproglige midler

5.5 Sproghandlingernes fordeling på typer

I dette afsnit foretages en interlingual-kontrastiv analyse af de tyske og danske brugervejledninger med det formål at undersøge, om der er forskel på de sproglige realiseringer af direktive sproghandlinger i tyske og danske brugervejledninger i tekstkorpus. I bilag 1 og 2 ses en fuldstændig opgørelse over de forskellige sproglige midler, der anvendes til realisering af direktive sproghandlinger i tekstkorpus og deres fordeling på

sproghandlingstyperne VEJLEDE, ANBEFALE, TILLADE, FORBYDE samt FRARÅDE. Tallene angiver antallet af det givne sproglige middel, og hvor stor en procentdel dette sproglige middel udgør af de samlede realiseringer af den givne sproghandlingstype i hele tekstkorpus. I gennemgangen af fordelingen af de sproglige midler på de forskellige sproghandlingstyper fokuseres på de sproglige realiseringer, der anvendes hyppigst, og dermed formodentligt kan siges at være karakteristiske for genren samt på forskellene mellem de danske og de tyske tekster i tekstkorpus. Ved angivelsen af hyppigheden af de enkelte sproglige midler nævnes de reelle tal for forekomsterne. Procentsatserne er udelukkende angivet som en yderligere information. Derved er det muligt at se, hvor stor den talmæssige basis for tekstgenrekonventionerne er.

Der er i alt 1930 sproghandlinger i tekstkorpus, hvoraf VEJLEDE med 1493 realiseringer (78 %) udgør størstedelen. Dernæst følger FORBYDE med 311 realiseringer (16 %). Disse to sproghandlingstyper udgør alene 94 % af sproghandlingerne, hvorfor det er disse, der vægtes højest i analysen. I de danske tekster findes 775 direktive sproghandlinger i alt, hvoraf VEJLEDE alene udgør de 78 %. FORBYDE udgør 15 %, ANBEFALE 6 %, FRARÅDE 1 % og TILLADE 0 %. Der findes 1155 direktive sproghandlinger i de tyske tekster, hvor VEJLEDE alene udgør de 77 %. FORBYDE udgør 17 %, ANBEFALE 4 %, FRARÅDE 2 % og TILLADE 0 %. Nedenstående figur viser sproghandlingernes fordeling på de fem sproghandlingstyper:



Figur 5.5.1: sproghandlingernes fordeling på sproghandlingstyper[27]

Af figuren ses, at der som ventet er flest realiseringer af VEJLEDE. TILLADE og FRARÅDE realiseres derimod sjældent og vil således ikke blive behandlet yderligere, da tallene ikke har udsagnskraft. Når TILLADE og FRARÅDE ikke realiseres så ofte i tekstkorpus, kan det skyldes genrens funktion, der er at sætte modtager i stand til at anvende produktet korrekt. Denne funktion realiseres bedst ved hjælp af VEJLEDE og FORBYDE, da disse sproghandlingstyper er mere direkte og klare i deres instruktioner. I modsætning til face-to-face-kommunikation er der i en brugervejledning ikke mulighed for feedback, og afsenderen kan derfor ikke gentage eller revidere informationerne, ligesom modtageren heller ikke har mulighed for at stille spørgsmål, hvis noget er uklart. Det er derfor yderst vigtigt, at informationerne fremstår præcise og utvetydige, jf. afsnit 3.2.3. Da det er disse sproghandlingstyper, der realiserer funktionen bedst, er det disse, der har udviklet sig til tekstgenrekonventioner med tiden, jf. afsnit 4.1.4. Dermed underbygger det antagelsen om, at tekstgenrekonventionerne kan føres tilbage til de i tekstgenren udførte sproghandlinger, jf. afsnit 4.1.4.

[27] Når TILLADE angives med 0 % skyldes det afrundinger. Således er der registreret 3 realiseringer af TILLADE, men procentsatsen er så lille, at den bliver under 1 %.

Fordelingen af sproghandlingstyperne kan skyldes nødvendigheden af, at opfordringen følges, eller konsekvenserne af, at den ikke følges. VEJLEDE og FORBYDE er opfordringer, der skal følges, såfremt modtager er interesseret i at anvende produktet korrekt, og såfremt person- eller tingskade skal undgås. Sådanne direktive sproghandlinger er nødvendige i brugervejledninger for at opfylde brugervejledningens funktion: at sætte brugeren i stand til at anvende produktet korrekt, jf. afsnit 4.2.1.2. Følger modtageren ikke opfordringstyperne ANBEFALE eller FRARÅDE, kan det på langt sigt sandsynligvis få følger for modtager eller for produktet, men det har dog formodentligt ikke umiddelbart alvorlige konsekvenser. Når der overhovedet er anbefalinger i brugervejledninger kan det skyldes, at brugeren af produktet ud over vejledninger og forbud grundet sin manglende erfaring med produktet har behov for forslag og ideer til at anvende produktet og dermed få mest muligt ud af det, idet mange produkter har flere funktioner end de mest almindelige og som ikke behøver at blive benyttet. Med TILLADE godkender afsender handlingen og opfordrer ikke modtager til handlingen. Dermed er det ikke så nødvendigt med disse tre sproghandlingstyper, hvilket afspejler sig i fordelingen af sproghandlingstyperne.

Tallene for de danske og de tyske tekster er meget lig hinanden, hvilket stemmer overens med antagelsen om, at samme type sproghandlinger findes i såvel tyske som danske brugervejledninger, jf. afsnit 1.4. Endvidere understøtter de antagelsen om, at de fleste direktive sproghandlinger i tekstkorpus vil være opfordringer til at handle, jf. afsnit 5.3.1.1.

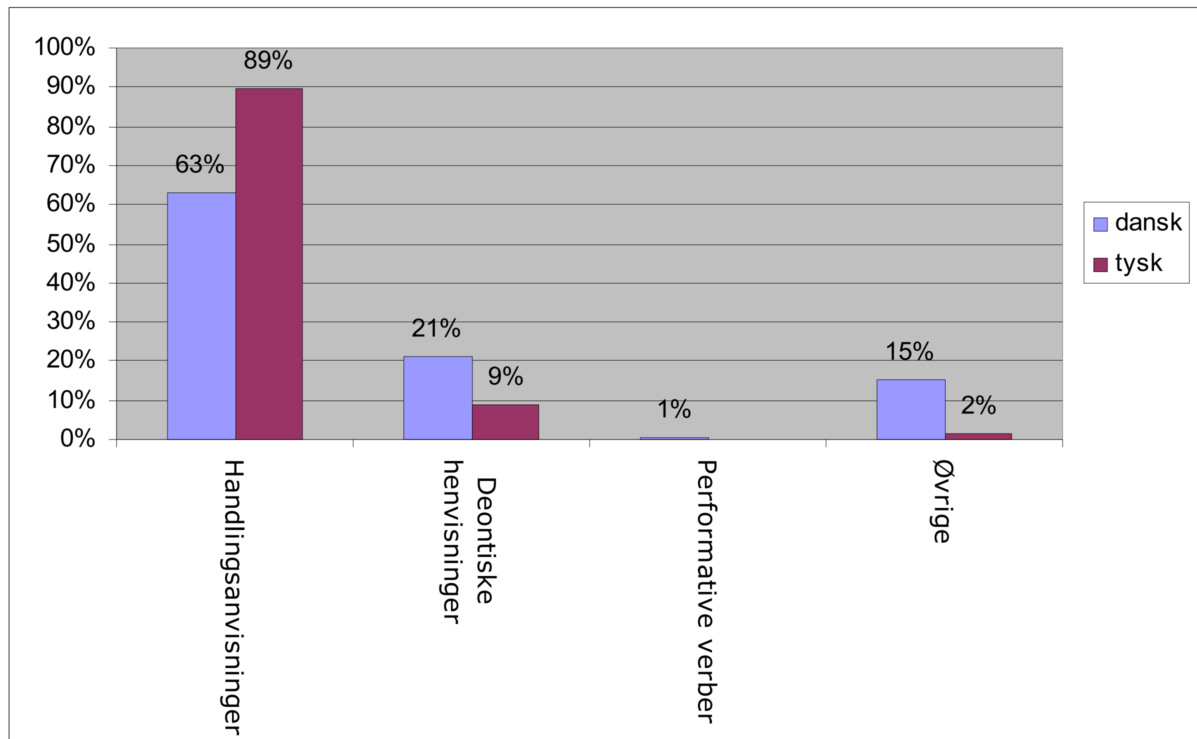
5.5.1 VEJLEDE

Til at realisere VEJLEDE anvendes der i de danske og i de tyske tekster i tekstkorpus sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger
- performative verber
- øvrige

Bilag 1 og 2 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. For såvel tyske som danske tekster i tekstkorpus gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien

handlingsanvisninger (63 % og 89 %). Derefter følger deontiske henvisninger (21 % og 9 %) øvrige (15 % og 2 %) og slutteligt performative verber (kun i danske tekster: 1 %).



Figur 5.5.1.1: Realiseringer af VEJLEDE fordelt på de fire kategorier

Procenten for kategorien handlingsanvisninger er væsentligt højere på tysk end på dansk, og i de andre kategorier er det lige omvendt, idet procenterne er højere for de danske tekster end for de tyske. Når procenten for begge sprog er højest for kategorien handlingsanvisninger, skyldes det, at der under denne kategori hører de sprogligt mest økonomiske realiseringer. Sprogøkonomien er meget vigtig i brugervejledninger, idet deres funktion er at få modtager til at handle optimalt (Göpferich 1995: 352; Colliander/Hansen 2004: 73f)), og denne funktion opnås bedst ved at videregive information så præcist og kort som muligt, jf. afsnit 3.2.3. De mest sprogøkonomiske midler er *imperativisk infinitiv* på tysk og *imperativ* på dansk.

Det fremgår af bilag 1, at den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen VEJLEDE i det danske tekstkorpus findes under kategorien handlingsanvisninger: *imperativen uden venligst*. Dette sproglige middel anvendes 366 gange ud af 598 realiseringer af VEJLEDE (61 %). *Imperativen* er den mest direkte af de sproglige realiseringer af denne

sproghandlingstype, idet den indeholder en direkte reference til modtager af teksten (Munck 1995: 37) og sprogligt er den mest økonomiske, jf. eksemplerne fra tekstkorpus i afsnit 5.4.1.

I det tyske tekstkorpus er det ligeledes under kategorien handlingsanvisninger, at den foretrukne sproglige realisering af VEJLEDE findes: *imperativ uden bitte*. Dette sproglige middel anvendes 523 gange ud af 895 realiseringer af VEJLEDE (58 %). Det næstmest anvendte middel findes under samme kategori og er *imperativisk infinitiv*. Denne sproglige realisering anvendes 249 gange ud af 895 sproghandlinger (28 %). Det er den mest sprogøkonomiske realisering, jf. eksemplerne fra tekstkorpus i afsnit 5.4.2. Dermed udgør de to kategorier alene 86 % af realiseringerne af VEJLEDE på tysk. De to forskellige realiseringsmuligheder inden for samme kategori er således forklaringen på, at procentsatsen for handlingsanvisninger på tysk er væsentligt højere end samme kategori på dansk.

En yderligere forklaring på den høje procentsats skal findes i, at på dansk såvel som på tysk indeholder kategorien handlingsanvisninger som før skrevet de mest sprogøkonomiske realiseringer, *imperativisk infinitiv* og *imperativ* på tysk samt *imperativ* på dansk. Her er det vigtigt at bemærke, at imperativernes sprogøkonomi på de to sprog ikke umiddelbart kan sammenlignes, da den danske *imperativ* ikke svarer til den tyske *høflighedsimperativ*, men derimod til *imperativisk infinitiv*. Den tyske *høflighedsimperativ*, der anvendes i brugervejledninger, omfatter i modsætning til den danske *imperativ* og i modsætning til den tyske *imperativisk infinitiv* det personlige pronomen *Sie* og bliver dermed længere (Göpferich 1995: 352), jf. eksemplerne fra tekstkorpus i afsnit 5.4.2.

Når den tyske *imperativiske infinitiv* svarer til den danske *imperativ*, synes det bemærkelsesværdigt, at den ikke anvendes så hyppigt som den danske *imperativ*. Dertil er der to grunde: For det første findes der til den tyske *imperativiske infinitiv* flere sprogøkonomiske realiseringsmuligheder end til den danske *imperativ*. For det andet virker den tyske *imperativiske infinitiv* mere fagsproglig og mindre venlig (Göpferich 1995: 352) end den danske *imperativ*. Den tyske *imperativiske infinitiv* findes også på dansk, men anvendes dog næsten udelukkende i talte opfordringer til en bestemt person som i ”*ikke spilde*!” (Lauridsen/Poulsen 1995: 278). Dermed er det ikke en mulig sproglig realisering af VEJLEDE i brugervejledninger på dansk.

Grunden til, at der på tysk anvendes andre sproglige realiseringer end de mest sprogøkonomiske, er, at den *imperativiske infinitiv* opfattes som en upersonlig og fagsproglig realisering af en ytring, der ikke anvendes i almindelig høflig daglig tale (Göpferich 1995: 354). For at komme uden om indtrykket af upersonlighed, uhøflighed samt fagsproglighed, der ofte af lægmænd sættes lig med svært forståeligt, anvendes sproglige realiseringer af direktiver, der ligeledes anvendes i høflig daglig tale. Det drejer sig blandt andet om *høflighedsimperativen*. Ved hjælp af dette sproglige middel føler modtager sig talt til personligt, idet der anvendes det personlige pronomen *Sie*. Høfligheden understreges yderligere af, at der anvendes partiklen *bitte* i 27 af de samlede 550 realiseringer med *imperativ*, jf. eksemplerne fra tekstkorpus i afsnit 5.4.2. Derimod er der ingen realiseringer af *imperativisk infinitiv med bitte*. Dette har betydning for brugervejledninger til produkter, hvor brugeren af produktet har berøringsangst, fordi han ikke mener at kunne magte det. Det kunne eksempelvis være en brugervejledning til et bundkort til en computer eller lignende. Her kunne personlige formuleringer hjælpe med til at afhjælpe denne berøringsangst.

Det formodes således, at der ville kunne findes flere upersonlige *imperativiske infinitiver* i specialets tekstkorpus end i et tekstkorpus bestående af vejledninger til eksempelvis computerrelaterede genstande. Tekstkorpus består af brugervejledninger til køleskabe; et produkt, som alle kender fra dagligdagen og derfor formodentligt ikke har berøringsangst over for. Denne formodning understøttes af Pelka (1982), der i sin undersøgelse af sproglige aspekter inden for brugervejledninger kommer frem til, at der er forskel på, hvor personlige opfordringerne er, alt efter hvilken målgruppe der er tale om. Således dominerer upersonlige opfordringer som eksempelvis *imperativisk infinitiv* inden for brugervejledninger mellem fagfolk, der formodentligt ikke har berøringsangst over for produktet, mens mere personlige opfordringer som eksempelvis *høflighedsimperativen* dominerer brugervejledninger til ikke-fagfolk (Pelka 1982: 100).

Den næstmest anvendte danske sproglige realisering af VEJLEDE er *s-passive*n, der findes under kategorien øvrige, jf. afsnit 5.4.1. *S-passiven* minder betydningsmæssigt om *imperativen*, idet den ligeledes angiver en handling punkt for punkt, der skal udføres, men dog ikke så direkte som *imperativen* (Munck 1995: 38f). Ligesom *imperativen* udelader denne sproglige realisering agens, jf. eksemplerne fra tekstkorpus i afsnit 5.4.1, og er således ligesom *imperativen* en upersonlig sproglig realisering. Desuden er *s-passiven* dynamisk og

fokuserer på selve handlingen, mens andre passiver fokuserer på resultatet af handlingen (Lauridsen/Poulsen 1995: 172). Den anvendes 77 gange ud af 598 realiseringer af VEJLEDE (13 %). Dermed udgør *imperativen* og *s-passiven* alene 74 % af de sproglige realiseringer af VEJLEDE på dansk.

Ud over *imperativen* og *s-passiven* anvendes der i de danske tekster hyppigt realiseringer med *skulle*, idet dette sproglige middel anvendes 76 gange ud af 598 realiseringer (13 %). *Skulle* findes under kategorien deontiske henvisninger, jf. afsnit 5.4.1, og har en lidt anden betydning end *imperativen* og *s-passiven*, der anvendes til skridtvise instruktioner, mens de deontiske henvisninger anvendes til mere almene krav (Göpferich 1995: 356) og udtrykker nødvendighed eller pligt, jf. afsnit 5.6.1 for en yderligere diskussion af *skulle*.
I de tyske tekster anvendes realiseringer fra kategorien deontiske henvisninger. Den tyske pendant til *skulle*, *müssen*, jf. afsnit 5.4.2, anvendes dog ikke i så stor udstrækning som *skulle*, idet den kun anvendes 60 gange ud af 895 realiseringer af VEJLEDE (7 %). Det er ikke muligt med *müssen* at angive en venlig opfordring med bitte, som det er muligt med *imperativen*. Således vil en høflig *imperativ med bitte* opfattes venligere og høfligere end *müssen* (Østkjær Jensen 1987: 124) og dermed formodentligt være virksomhedernes foretrukne sproglige middel frem for *müssen*.

Anvendelsen af andre sproglige midler end de mest sprogøkonomiske til at realisere VEJLEDE på begge sprog har den fordel, at sprogøkonomien blandes med en mere høflig udtryksmåde, og variationen mindsker indtrykket af monotoni. Det ser dog ud til, at det foretrækkes at anvende de mest sprogøkonomiske midler i forbindelse med skridtvise instruktioner; de har den fordel, at de grundet deres sprogøkonomi passer i en linje, og dermed bliver instruktionerne mere overskuelige (Göpferich 1995: 355). En faktor, der er med til at opfylde genrens funktion om at få modtager til at anvende produktet korrekt, da modtager som oftest ikke læser hele vejledningen igennem, men blot skimmer den for at finde de informationer, der er nødvendige for hans brug af produktet. Dermed er valget af sproglige realiseringer ikke blot afhængig af tekstgenren, men også af koteksten, jf. afsnit 3.2.5.

Således er *imperativen*, *s-passiven* samt modalverbet *skulle*, de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen VEJLEDE på dansk. Med henholdsvis 366 (61 %), 77 (13 %) og 76 (13 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for

tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

På tysk er det *imperativ uden bitte* samt *imperativisk infinitiv*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen VEJLEDE. Med henholdsvis 523 (58 %) og 249 (28 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for tekstgenren brugervejledninger samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

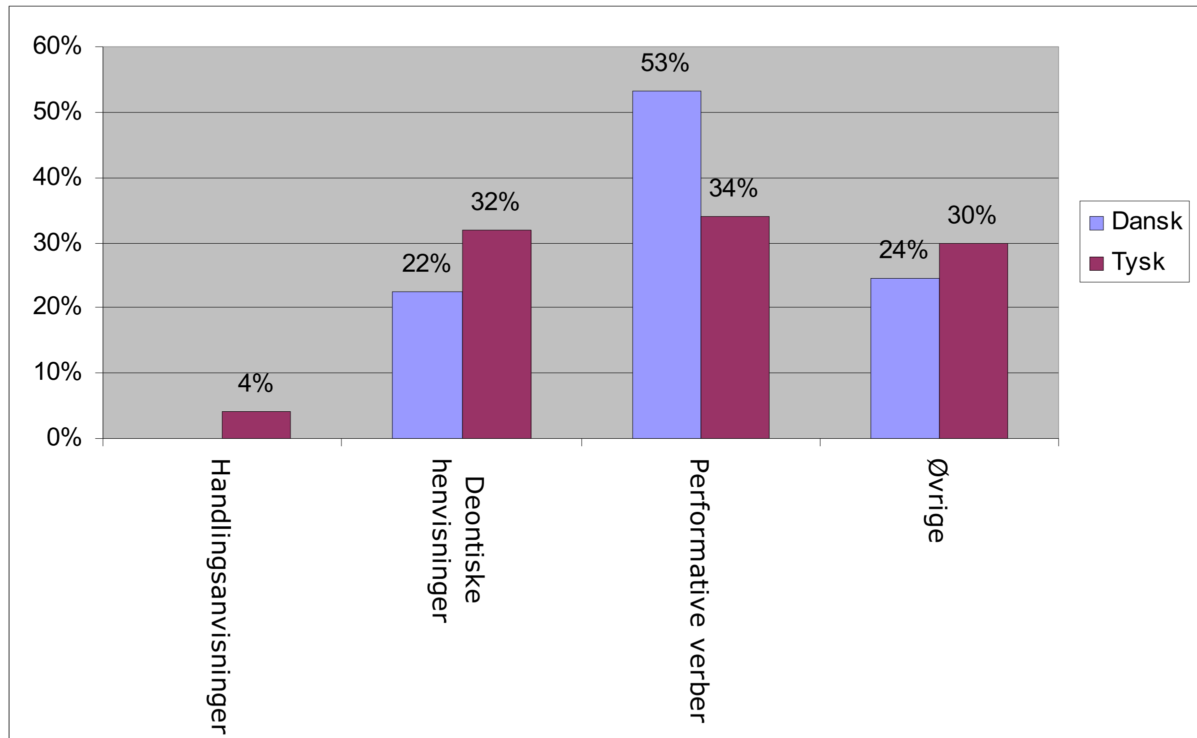
5.5.2 ANBEFALE

Denne sproghandlingstype optræder mindre hyppigt end VEJLEDE, idet kun henholdsvis 5 % af de direktive sproghandlinger udgør denne type, og tekstkorpus er således mindre sigende, hvad angår denne sproghandlingstype. Grunden til disse lave forekomster af denne sproghandlingstype skal findes i tekstgenrens funktion, som er at sætte modtageren i stand til at anvende produktet korrekt, jf. afsnit 4.2.1.2. ANBEFALE giver kun modtager anbefalinger og ideer til, hvordan produktet anvendes fuldt ud, og modtager dermed får det maksimale udbytte ud af produktet.

Til at realisere ANBEFALE anvendes der i tekstkorpus sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger
- performative verber
- øvrige

Bilag 1 og 2 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. For såvel tyske som danske tekster i tekstkorpus gælder, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien performative verber (53 % og 34 %). Derefter følger deontiske henvisninger (22 % og 32 %), øvrige (24 % og 30 %) samt handlingsanvisninger (kun tyske tekster: 4 %).



Figur 5.5.2.1: Realiseringer af ANBEFALE fordelt på de fire kategorier

Procenterne er jævnt fordelt på kategorierne; deontiske henvisninger, øvrige samt performative verber, når der ses bort fra de performative verber i de danske tekster. Således fremgår det af bilag 1, at den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen ANBEFALE i de danske tekster findes under kategorien performative verber: *anbefale*. Dette sproglige middel anvendes 24 gange ud af 49 realiseringer af VEJLEDE (49 %). Til sammenligning anvendes det tilsvarende tyske sproglige middel *empfehlen* kun 16 ud af 47 gange (34 %). Det næstmest anvendte sproglige middel skal findes under kategorien deontiske henvisninger: *burde* samt *sollen i konjunktiv II*. *Burde* anvendes 11 ud af 49 gange (22 %), mens *sollen i konjunktiv II* anvendes 15 ud af 47 gange (32 %). Det tredjemest anvendte sproglige middel skal findes under kategorien øvrige: *være velegnet* samt *geeignet sein*. *Være velegnet* anvendes 9 ud af 49 gange (18 %), mens *geeignet sein* anvendes 14 ud af 47 gange (30 %). Der synes således på dansk at være en tendens til at foretrække performative verber til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE, hvorimod tallene på tysk er mere ligeligt fordelt mellem kategorierne deontiske henvisninger, performative verber samt øvrige, og der synes derfor ikke at være noget sprogligt middel, der foretrækkes frem for andre. På dansk fandtes ingen sproglige realiseringer i kategorien handlingsanvisninger i tekstkorpus, og på tysk er tallet meget lavt (4 %).

Når der næsten ikke anvendes sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger, skyldes det nødvendigheden af, at opfordringen følges, og at afsender ikke har nogen særlig interesse i, at den følges. Afsenders interesse ligger i at gøre opmærksom på, at produktet har yderligere funktioner, som kunne gavne modtager. Dermed opfattes anbefalingerne som en slags reklame for produktet. Under VEJLEDE var det nødvendigt for modtager at følge opfordringen for at anvende produktet korrekt, og afsender havde en interesse i, at opfordringen blev fulgt. Denne nødvendighed er ikke til stede i samme udstrækning ved denne sproghandlingstype, idet den udelukkende er en anbefaling, og dermed vil det være en fordel for modtager at følge den, men ikke en nødvendighed. Således er det ikke de mest sprogøkonomiske midler som *imperativen*, der opfylder funktionen bedst, men derimod de performative verber samt de deontiske henvisninger. Ved at anvende performative verber er modtager klar over, at ytringen ikke er en instruks, men derimod en anbefaling, og dermed er det lettere for ham at sortere de oplysninger fra, der ikke umiddelbart skal anvendes i forbindelse med brugen af produktet. Ved de performative verber udgør sproghandlingen selve handlingen og er således ikke en fremtidig handling, som modtager skal udføre; *Vi anbefaler et Ph-neutralt universalmiddel* er således selve anbefalingen og ikke en ytring om en fremtidig handling.

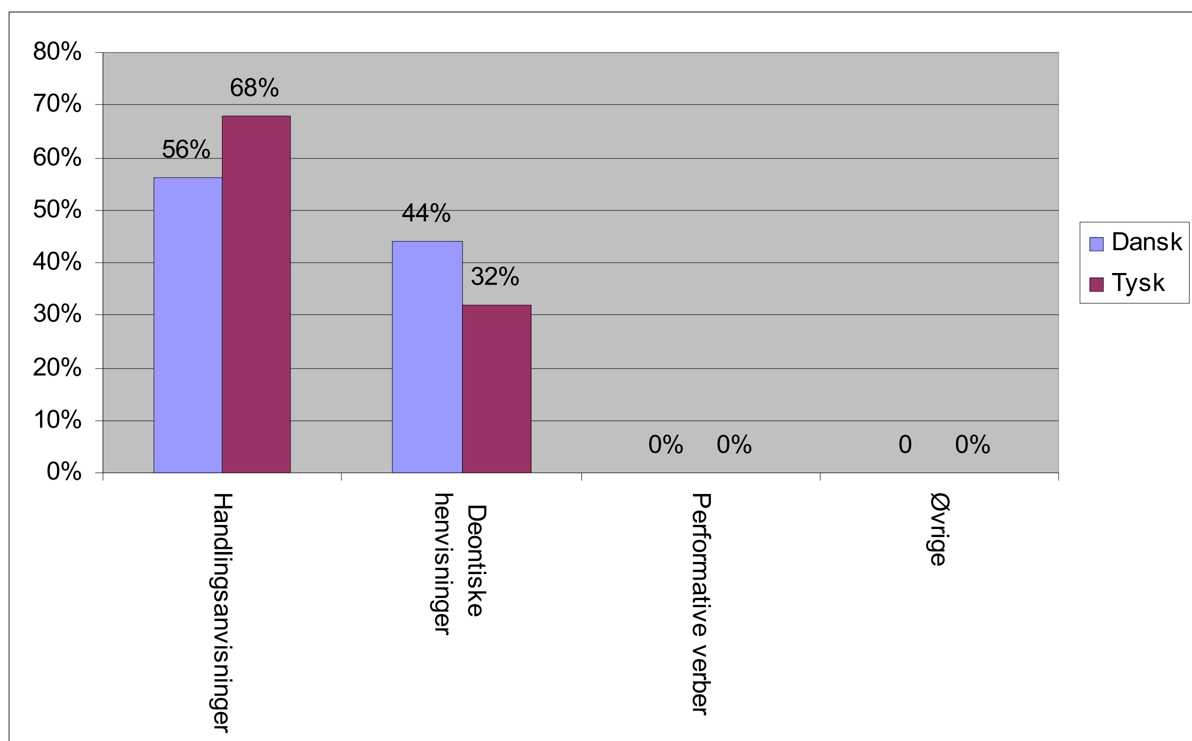
Da der dog er en lille del af de direktive sproghandlinger, der er af typen ANBEFALE (96), skal tekstkorpus være større for at sikre, at resultatet er sigende. De faktiske tal er ikke høje, og dermed kan der være tale om tilfældigheder, at tallene falder ud, som de gør. Tallene viser dog en tendens, og på grundlag af denne tendens fastlægges tekstgenrekonventioner inden for denne sproghandlingstype også. Det gælder for tekstkorpus, at *anbefale* er det sproglige middel, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE på dansk. Da der findes 24 (49 %) realiseringer med dette sproglige middel er det karakteristisk for tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonvention for denne tekstgenre, jf. afsnit 4.1.4. På tysk er det *empfehlen*, *sollen i konjunktiv II* samt *geeignet sein*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE. Med 16 (34 %), 15 (32 %) og 14 (30 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for tekstgenren brugervejledninger samt højfrekvente og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

5.5.3 FORBYDE

Denne sproghandlingstype optræder mindre hyppigt end VEJLEDE, idet denne type kun udgør 16 % af de direktive sproghandlinger, og tekstkorpus har således mindre udsagnskraft, hvad angår denne sproghandlingstype, men som modsætning til VEJLEDE optræder den hyppigere end ANBEFALE. Til at realisere FORBYDE anvendes der i de danske og i de tyske tekster i tekstkorpus sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger

Bilag 1 og 2 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. For såvel tyske som danske tekster i tekstkorpus gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorienhandlingsanvisninger (56 % og 68 %). Derefter følger deontiske henvisninger (44 % og 32 %).



Figur 5.5.3.1: Realiseringer af FORBYDE fordelt på de fire kategorier

Som det fremgår af bilag 1, findes den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen FORBYDE i det danske tekstkorpus under kategorien handlingsanvisninger: *imperativ* +

negation. Dette sproglige middel anvendes 66 gange ud af 118 realiseringer af FORBYDE (56 %). Som angivet under afsnit 5.5.1 er *imperativen* den mest direkte af de sproglige realiseringer af denne sproghandlingstype, idet den indeholder en direkte reference til modtager af teksten (Munck 1995: 37) og er mest sprogøkonomisk. Det næstmest anvendte middel findes under kategorien deontiske henvisninger og er modalverbet *måtte*. Dette sproglige middel blev anvendt 36 gange ud af 118 realiseringer (31 %). Når det under FORBYDE er modalverbet *måtte*, der foretrækkes, kan det skyldes, at *måtte* som oftest udtrykker tilladelse og dermed realiserer sproghandlingstypen TILLADE. Ved at tilføje en negation til *måtte* udtrykker modalverbet det modsatte af TILLADE, FORBYDE.

I det tyske tekstkorpus er det ligeledes under kategorien handlingsanvisninger, at den foretrukne sproglige realisering af FORBYDE skal findes: *imperativisk infinitiv* + *negation*, idet det er den mest sprogøkonomiske realisering. Dette sproglige middel anvendes 75 gange ud af 193 realiseringer af FORBYDE (39 %). Den næstmest anvendte middel findes under kategorien deontiske henvisninger og er *dürfen* + *negation*. Denne sproglige realisering anvendes 60 gange ud af 193 sproghandlinger (31 %). Når det er *dürfen* + *negation*, der er det mest anvendte af modalverberne, kan det hænge sammen med, at det er *dürfen* + *negation* og ikke *müssen* + *negation*, der anvendes til realisering af forbud (Engel: 1988: 467). Således opfattes *dürfen* + *negation* som en omvendt pendant til *müssen*. Det tredjemest anvendte sproglige middel findes ligeledes under kategorien handlingsanvisninger og er *imperativ* + *negation*. Det anvendes 57 gange ud af 193 realiseringer (30 %). Dermed udgør de *imperativisk infinitiv* og *imperativen* alene 69 % af realiseringerne af FORBYDE på tysk. De to forskellige realiseringsmuligheder inden for samme kategori er således forklaringen på, hvorfor procenten for handlingsanvisninger på tysk er højere end samme kategori på dansk. Af samme årsag er procenten inden for kategorien deontiske henvisninger lavere for de tyske tekster end for de danske. Som nævnt i afsnit 5.5.1 opfattes *imperativisk infinitiv* på tysk som uhøflig og upersonlig, hvorfor der anvendes andre sproglige midler for at mildne dette indtryk, som eksempelvis *høflighedsimperativ* + *negation*.

Grunden til denne højere forekomst FORBYDE end af ANBEFALE skal findes i tekstgenrens funktion, som er at sætte modtageren i stand til at anvende produktet korrekt, jf. afsnit 4.2.1.2. Dermed er det sproghandlingstyperne VEJLEDE og FORBYDE, der opfylder funktionen bedst grundet sprogøkonomien, jf. afsnit 3.2.3, og således bliver mest anvendt. Når

FORBYDE anvendes mindre end VEJLEDE kan det skyldes, at der i tyske og danske brugervejledninger fokuseres på, hvad der skal gøres for at anvende produktet korrekt, og ikke så meget på, hvad der kan gøres forkert, når produktet anvendes, i modsætning til eksempelvis i USA.

Imperativ + negation samt *måtte + negation* er de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen FORBYDE på dansk, mens det på tysk er *imperativisk infinitiv + negation*, *dürfen + negation* samt *imperativ + negation*. Med 66 (56 %) 36 (31 %), 75 (39 %), 67 (31 %) samt 57 (30 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

5.5.4 Sammenfatning af interlingual-kontrastiv analyse

Såvel i de danske som i de tyske tekster er det VEJLEDE, der er langt den hyppigst realiserede sproghandlingstype. Derefter følger FORBYDE og ANBEFALE. TILLADE og FRARÅDE realiseres så sjældent i tekstkorpus, at de fravælges. Til at realisere VEJLEDE var det især sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger, der blev anvendt, da der i denne kategori fandtes de mest sprogøkonomiske. På tysk er det således næsten udelukkende handlingsanvisninger, der anvendes, idet der bliver gjort brug af *imperativ* og *imperativisk infinitiv*. På dansk derimod anvendes sproglige midler fra andre kategorier, idet der bliver gjort brug af *skulle* og *s-passiv*. De sprogøkonomiske midler er gode til de skridtvise instruktioner, idet de passer i en linje i teksten, og dermed bliver mere overskuelige for modtager.

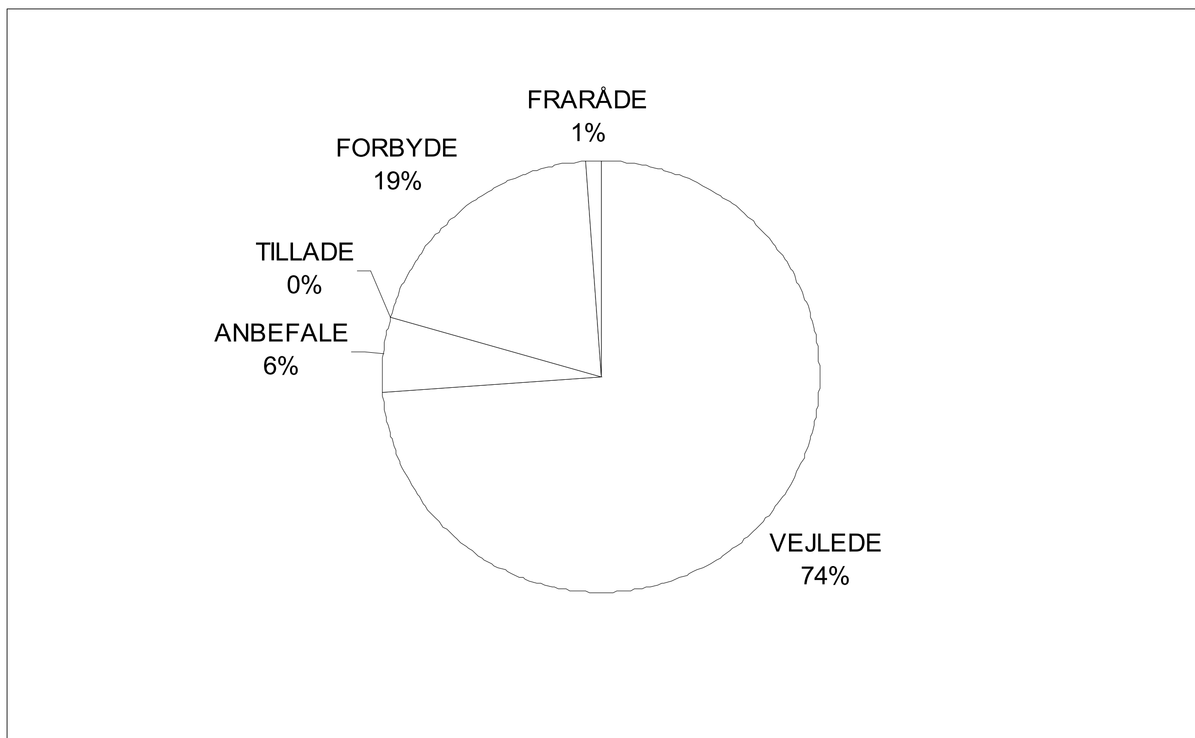
Til at realisere ANBEFALE anvendtes sproglige midler fra stort set alle de fire kategorier. Da procenter ligger meget tæt, er det svært at sige, om et sprogligt middel foretrækkes frem for et andet. Således anvendes der på dansk *anbefale* til at realisere ANBEFALE, mens der på tysk anvendes *empfehlen*, *sollen i konjunktiv II* samt *geeignet sein*.

Til at realisere FORBYDE er det handlingsanvisningerne, der anvendes hyppigst på begge sprog; på tysk anvendes *imperativ + negation* og *imperativisk infinitiv + negation*, mens der på dansk anvendes *imperativ + negation*. Derudover anvendes på tysk *dürfen + negation* og på dansk det tilsvarende *måtte + negation*.

Dermed kan det konkluderes, at de tyske og danske brugervejledninger kun udviser små forskelle, idet der er forskel på antallet af de sproglige midler, der er til rådighed til realisering af VEJLEDE og FORBYDE i kategorien handlingsanvisninger. Grundet flere mulige sproglige midler på tysk anvendes denne kategori i langt højere grad i de tyske tekster, end det er tilfældet på dansk.

5.6 Resultat af intralingual-kontrastiv analyse af danske tekster

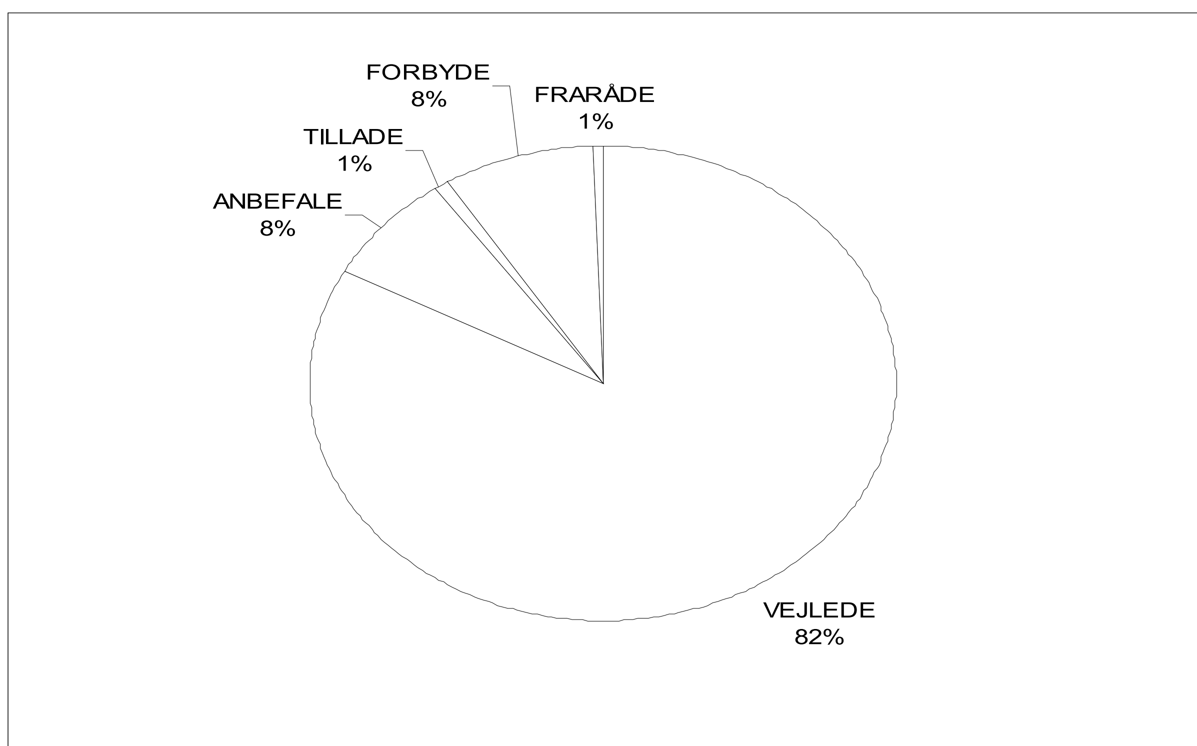
Efter den interlingual-kontrastive analyse foretages en intralingual-kontrastiv analyse af de danske tekster med henblik på at undersøge, om der er virksomhedsspecifikke forskelle på valget af de sproglige midler, der anvendes til realisering af sproghandlingstyperne. I bilag 1 ses en fuldstændig opgørelse over de forskellige sproglige midler, der anvendes til realisering af direktive sproghandlinger i Frigor og Grams brugervejledninger og deres fordeling på sproghandlingstyperne VEJLEDE, ANBEFALE, TILLADE, FORBYDE samt FRARÅDE. Nedenstående figur viser sproghandlingerne i Frigors brugervejledninger fordelt på de fem sproghandlingstyper:



Figur 5.6.1: De direktive sproghandlinger i Frigors brugervejledninger fordelt på sproghandlingstyper

Ligesom det er gældende for gennemsnittet af de danske tekster, beskrevet i afsnit 5.5, er det VEJLEDE og FORBYDE, der er de dominerende sproghandlingstyper i Frigors brugervejledninger. Dette er overensstemmende med brugervejledningens funktion, som er at sætte modtager i stand til at anvende produktet korrekt, jf. afsnit 4.2.1.2. VEJLEDEs illokution, jf. afsnit 5.3.1.1, er netop at instruere modtager til handling. Desuden findes et lille antal realiseringer af ANBEFALE (6 %).

Stort set det samme gør sig gældende for Grams brugervejledninger, hvor fordelingen af sproghandlingstyperne ser ud som følger:



Figur 5.6.2: De direktive sproghandlinger i Grams brugervejledninger fordelt på sproghandlingstyper

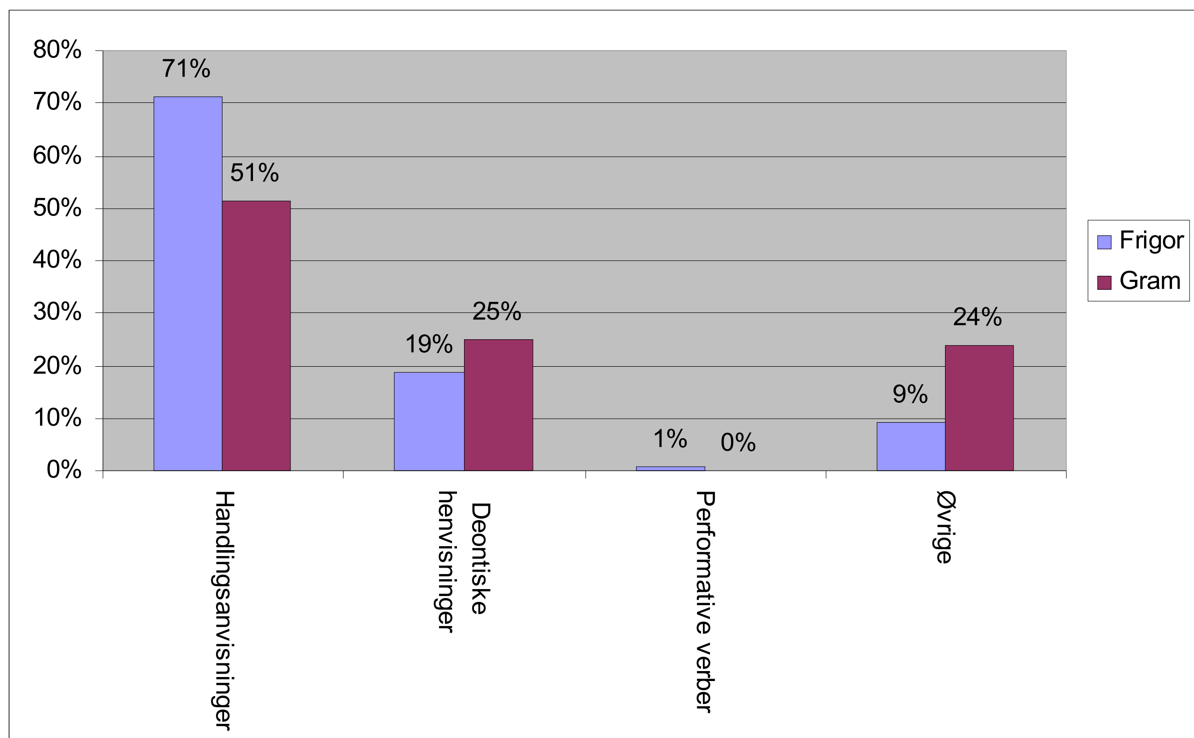
For Grams vedkommende er procenten for VEJLEDE dog lidt højere end for FRIGOR. Derimod er procenten for FORBYDE ikke så høj som ved FRIGOR, idet den for Gram udgør 24 af 290 realiseringer (8 %), hvor Frigor har realiseringer af FORBYDE i 94 ud af 485 tilfælde (19 %). ANBEFALE og FORBYDE udgør med 8 % en lige stor del af de direktive sproghandlinger i Gram-teksterne. Men ellers er tallene meget ens. For at finde et eventuelt virksomhedsspecifikt kendetegn for brugervejledningerne sammenlignes deres realiseringer af sproghandlingstyperne i tekstkorpus.

5.6.1 VEJLEDE

Som det fremgår af ovenstående figurer er VEJLEDE, den af de fem sproghandlingstyper, der forekommer i langt den højeste grad i de danske tekster. Til at realisere VEJLEDE anvender såvel Frigor som Gram sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger
- performative verber
- øvrige

Hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4, fremgår af bilag 1. For såvel Frigors som Grams tekster i tekstkorpus gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger (71 % og 51 %). Derefter følger deontiske henvisninger (19 % og 25 %) øvrige (9 % og 24 %) og performative verber (kun Frigor: 1 %).



Figur 5.6.1.1: Gram og Frigors realiseringer af VEJLEDE fordelt på kategorier

Procenten for kategorien handlingsanvisninger er væsentligt højere for teksterne fra Frigor end for Grams tekster, og procenterne i de andre kategorier er højere for Grams tekster end for Frigors. Når procenten for begge virksomheder er højest for kategorien handlingsanvisninger skyldes det, som angivet under afsnit 5.5.1, at de mest sprogøkonomiske realiseringer findes under denne kategori.

Den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen VEJLEDE i Frigors tekster findes under kategorien handlingsanvisninger: i*mperativen uden venligst*. Dette sproglige middel anvendes 246 gange ud af 358 realiseringer af VEJLEDE (69 %). For brugervejledningerne fra Gram er det ligeledes under kategorien handlingsanvisninger, at den foretrukne sproglige realisering af VEJLEDE findes: *imperativ uden venligst*. Dette sproglige middel anvendes 120 gange ud af 240 realiseringer af VEJLEDE (50 %). *Imperativen* er den mest direkte af de sproglige realiseringer af denne sproghandlingstype, idet den indeholder en direkte reference til modtager af teksten (Munck 1995: 37), og er den mest sprogøkonomiske. Dermed er det dette sproglige middel, der opfylder funktionen om at få modtager til at anvende produktet korrekt bedst og er således det, der anvendes oftest til realisering af VEJLEDE.

Hvad angår det næstmest anvendte sproglige middel udviser de to virksomheder en lille forskel, idet den ene virksomhed anvender *s-passiven* som det andet mest anvendte, mens den anden virksomhed anvender modalverbet *skulle*. Der er dermed tale om sproglige midler fra to forskellige kategorier, henholdsvis øvrige og deontiske henvisninger. Hvor Frigor foretrækker realiseringer med *skulle* i 34 tilfælde af 358 mulige (10 %), foretrækker Gram realiseringer med *s-passiv* i 49 tilfælde ud af 240 (20 %). Det tredjemest anvendte sproglige middel er for Frigors vedkommende *s-passiven*, der realiseres 28 gange ud af 358 tilfælde (8 %), mens det for Grams vedkommende er modalverbet *skulle*, der realiseres 42 gange ud af 240 tilfælde (18 %).

Denne forskel kan skyldes, at Frigor procentvis har flere skridtvise instruktioner end Gram har, idet de skridtvise instruktioner realiseres ved hjælp af *imperativ* eller *s-passiv*, da de grundet deres sprogøkonomi er mere overskuelige, mens almene krav realiseres ved hjælp af *skulle*. Men lægger man tallene for *imperativ* til tallene for *s-passiven*, ligger tallene for Frigor på 77 %, mens Grams ligger på 70 %. Dermed viser tallene, at der procentvis er næsten lige mange skridtvise instruktioner i teksterne, men at de to virksomheder synes at have valgt at

realisere dem på forskellig måde. Hvor Frigor hælder til hovedsageligt at anvende *imperativ*, benytter Gram sig af muligheden for at variere sproget ved ud over *imperativen* at anvende *s-passiven* til at realisere disse instruktioner. *S-passiven* minder betydningsmæssigt om *imperativen*, idet den ligeledes angiver en handling punkt for punkt, der skal udføres, men dog ikke så direkte som *imperativen* (Munck 1995: 38f).

Derimod synes der en tendens til, at Gram har flere almene krav end Frigor har, idet disse kan realiseres ved hjælp af *skulle*, og tallene for dette sproglige middel ligger på henholdsvis 42 af 240 realiseringer (18 %) og 34 af 358 realiseringer (10 %). Dermed ligger tallet for Gram væsentligt højere end Frigors.

Selvom der til realisering af de almene krav frit kan vælges mellem *måtte* og *skulle* i betydningen nødvendighed, idet disse modalverber betydningsmæssigt er ækvivalente, synes der jf. ovenstående en tendens til at foretrække *skulle*. Når det er *skulle*, der foretrækkes frem for de andre modale verber, kan det hænge sammen med, at *skulle* udtrykker, at en handling svarer til en persons vilje (Engberg 1997: 149). Denne person behøver ikke være nævnt i sætningen, men kan fremgå af konteksten, som nedenstående eksempel viser. Ved *skulle* er der således ofte tale om en person som deontisk kilde, hvilket ikke er så udpræget ved de andre modalverber (Engberg 1997: 149), som eksempelvis i følgende sætning fra tekstkorpus:

Dette køleskab skal ekstrabeskyttes ifølge stærkstrømsbekendtgørelsen

Det er stærkstrømsbekendtgørelsen, der kræver, at køleskabet skal ekstrabeskyttes, og denne bekendtgørelse er skrevet af en eller flere personer. Dermed er det indirekte dem, der kræver køleskabet ekstrabeskyttet. Ved realiseringer af VEJLEDE med *måtte* i betydningen nødvendighed er der oftest tale om ikke-menneskelige forhold, der kræver en bestemt adfærd. Såfremt der er en human kilde som deontisk kilde i forbindelse med *måtte*-konstruktionerne er der oftest tale om en meget kraftig opfordring eller et påbud som i nedenstående sætning:

Reparationer foretaget uden for reklamationsperioden og omkostninger ved uberettigede reklamationer, må du selv betale

I sætningen står Gram bag kravet om egenbetaling af reparationer foretaget uden for reklamationsperioden, og der er dermed tale om en human deontisk kilde. Denne type realiseringer er næsten ikke anvendt i tekstkorpus (0,5 %), idet *måtte* som oftest udtrykker en tilladelse og dermed realiserer sproghandlingstypen TILLADE.

Med henholdsvis 246 (69 %) og 34 realiseringer (10 %) af VEJLEDE kan *imperativ* samt *skulle* siges at være karakteristiske for Frigors brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner til, jf. afsnit 4.1.4.
For Gram er det *imperativ*, *s-passiv* samt *skulle*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen VEJLEDE, og med henholdsvis 120 (50 %), 49 (20 %) og 42 (18 %) kan de siges at være karakteristiske for Grams brugervejledninger samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner jf. afsnit 4.1.4.

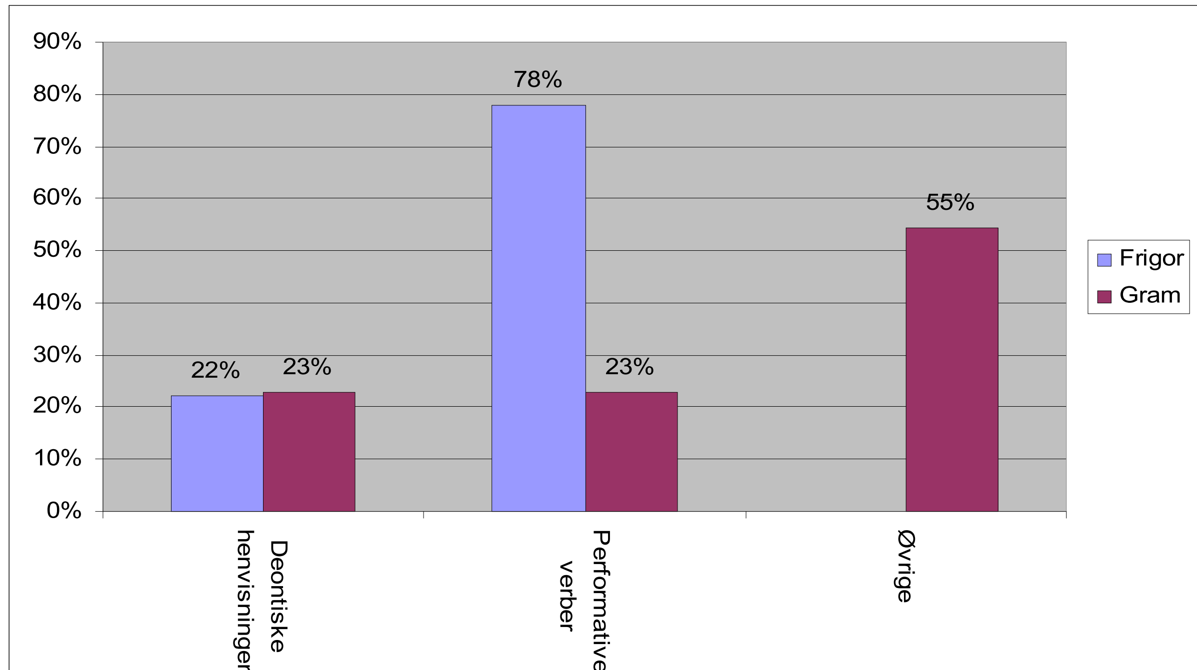
5.6.2 ANBEFALE

Til at realisere ANBEFALE anvender Frigor og Gram sproglige midler i kategorierne:

- deontiske henvisninger
- performative verber
- øvrige

Hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4, vises i bilag 1. Som nævnt i afsnit 5.5.2 optræder denne sproghandlingstype mindre hyppigt end VEJLEDE, idet kun henholdsvis 6 % og 8 % af de direktive sproghandlinger i de danske tekster udgør denne type, og tekstkorpus har således mindre udsagnskraft, hvad angår denne sproghandlingstype. De faktiske tal er ikke ret høje, og dermed kan der være tale om tilfældigheder, at tallene falder ud som de gør, men de viser dog en tendens.

For Frigors tekster i tekstkorpus gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien performative verber (78 %). Derefter følger deontiske henvisninger (22 %). For Grams tekster gælder, som det ligeledes fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien øvrige (55 %) og dernæst kategorierne deontiske henvisninger og performative verber (hver 23 %).



Figur 5.6.2.1: Gram og Frigors realiseringer af ANBEFALE fordelt på kategorier[28]

Frigors foretrukne realisering af ANBEFALE findes under de performative verber: *anbefale*, et sprogligt middel, der anvendes 21 gange ud af de 27 realiseringer af ANBEFALE i Frigors tekster (78 %). Ved at anvende performative verber er modtager klar over, at ytringen ikke er en instruks, men en anbefaling, og dermed er det lettere for ham at sortere de oplysninger fra, der ikke umiddelbart skal anvendes i forbindelse med brugen af produktet. Det samme gør sig gældende for Grams foretrukne realisering af ANBEFALE: *være velegnet*, der anvendes 9 ud af 22 gange (41 %). Realiseringer med dette sproglige middel er let genkendelige som værende en anbefaling, og modtager kan således sortere denne oplysning fra i forbindelse med anvendelse af produktet, uden at det formodentligt umiddelbart har følger for modtager. Der findes andre realiseringer af ANBEFALE i begge virksomheders brugervejledninger, men da den faktiske forekomst af dem er så lille og dermed har lille udsagnskraft, ses bort fra dem i analysen.

Anbefale er det sproglige middel, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE i Frigors brugervejledninger. Med 21 (78 %) realiseringer kan dette siges at være karakteristisk for tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonvention, jf. afsnit 4.1.4. For Gram er det *være velegnet*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE. Med 9 (41 %) realiseringer kan

[28] Når procenterne for Gram giver 101 % skyldes det afrundinger

dette siges at være karakteristisk for Grams brugervejledninger samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonvention, jf. afsnit 4.1.4.

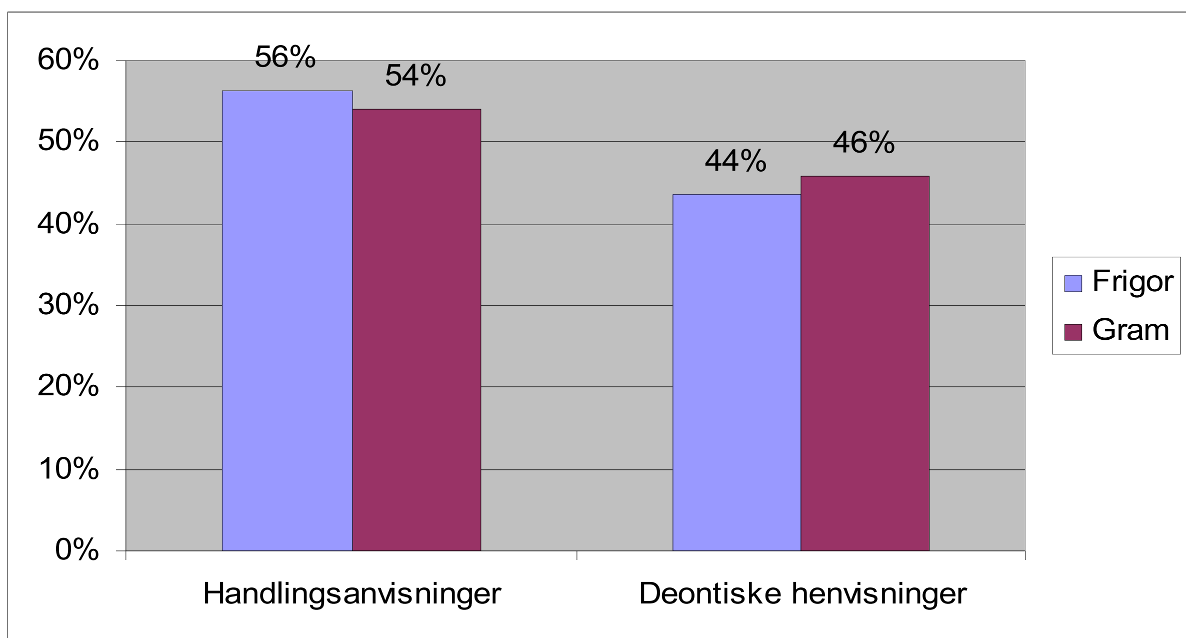
5.6.3 FORBYDE

Denne sproghandlingstype optræder mindre hyppigt end VEJLEDE, idet kun henholdsvis 8 % og 17 % af de direktive sproghandlinger i de danske tekster udgør denne type, men som modsætning til VEJLEDE optræder den samlet set hyppigere end ANBEFALE. Når FORBYDE anvendes mindre end VEJLEDE kan det skyldes, at der i brugervejledninger fokuseres på, hvad der skal gøres for at anvende produktet korrekt, og ikke så meget på, hvad der kan gøres forkert, når produktet anvendes.

Til at realisere FORBYDE anvender Frigor og Gram sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger

Bilag 1 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. For såvel Frigor som Gram gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger (56 % og 54 %). Derefter følger deontiske henvisninger (44 % og 46 %).



Figur 5.6.3.1: Gram og Frigors realiseringer af FORBYDE fordelt på kategorier

Som det fremgår af bilag 1 findes den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen FORBYDE i Frigor og Grams brugervejledninger under kategorien handlingsanvisninger: *imperativ + negation*. Dette sproglige middel anvendes for Frigors vedkommende 53 gange ud af 94 realiseringer af FORBYDE (56 %). For Gram er det samme sproglige middel anvendt 13 gange ud af 24 tilfælde (54 %). Det næstmest anvendte middel for begge virksomheder findes under kategorien deontiske henvisninger og er modalverbet *måtte + negation*. Dette sproglige middel blev anvendt 25 gange ud af 94 realiseringer i Frigors brugervejledninger (27 %), mens det i Grams blev anvendt i 11 ud af 24 realiseringer (44 %). Dermed er procenttallene for de to kategorier med realiseringer af FORBYDE meget ens for de to virksomheder.

Når procenten for begge virksomheder er højest for kategorien handlingsanvisninger skyldes det, som nævnt i afsnit 5.5.1, at der i denne kategori findes de mest sprogøkonomiske realiseringer, og at handlingsanvisningerne anvendes til skridtvise instruktioner, mens de deontiske henvisninger anvendes til mere almene krav (Göpferich 1995: 35).

Når det er *måtte + negation*, der er det mest anvendte af de deontiske henvisninger, kan det skyldes at *måtte* ofte udtrykker tilladelse. *Måtte + negation* er således en omvendt pendant til tilladelse, altså forbud. Dermed er *måtte* det modalverbum, der udfører funktionen bedst. Frigor anvender ligeledes *burde + negation* i 13 ud af 94 realiseringer (14 %) og da *burde* udtrykker nødvendighed ligesom *måtte*, er det en konkurrerende realisering af FORBYDE til *måtte*. Dog realiseres den, som det fremgår af tallene ikke så ofte som *måtte*, hvilket kan skyldes at *burde* i dagligtale ikke længere opfattes som et udtryk for nødvendighed på samme måde som *måtte* og således opfattes som et forældet udtryk (Engberg 1997: 262). Forskellen i forekomsterne kan være et udtryk for, at brugen af *burde* har ændret sig, men for at kunne påvise denne påstand er det nødvendigt at lave en undersøgelse af ældre brugervejledninger sammenholdt med nyere brugervejledninger. Endvidere udtrykker *burde* en moralsk nødvendighed og tillader dermed i princippet andre muligheder end det foreslåede, men de anses ikke som passende, hvorfor den deontiske kilde ikke fremhæver dem (Engberg 1997: 258). *Måtte* derimod tillader kun én mulighed, og i forbud er det vigtigt at præcisere, hvad modtager ikke må.

Når Frigor gør brug af yderligere et sprogligt middel, kan det skyldes, at brugervejledningerne fra denne virksomhed indeholder flere forbud end Grams, hvorfor sproget varieres.

Virksomheden gør mere ud af at advare mod adfærd, der udgør en potentiel fare for produktet og forbrugeren. Begge virksomheders brugervejledninger foreligger på flere sprog, men man kunne forestille sig, at Gram har været bedre til at tilpasse brugervejledningen danske forhold, mens Frigor har taget udgangspunkt i en international, der således ikke er tilpasset de forskellige landes kultur og kutyme vedrørende brugervejledninger og forbud. Med sætningen *Under ingen omstændigheder bør man ændre eller forsøge at reparere køleskabet / fryseren selv* har Frigor eksempelvis fralagt sig ethvert ansvar for skader opstået, fordi forbrugeren har forsøgt selv at ordne køleskabet. En lignende formulering findes ikke i Grams brugervejledninger.

Imperativ + negation samt *måtte + negation* er de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen FORBYDE i begge virksomheders brugervejledninger. Med henholdsvis 53 (56 %) og 13 (54 %) realiseringer samt 25 (27 %) og 11 (44 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4. Derudover anvender Frigor realiseringer af FORBYDE med modalverbet *burde + negation*. Med 13 (14 %) realiseringer kan denne siges at være karakteristisk samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonvention, jf. afsnit 4.1.4.

5.6.4 Sammenfatning af dansk-dansk kontrastiv analyse

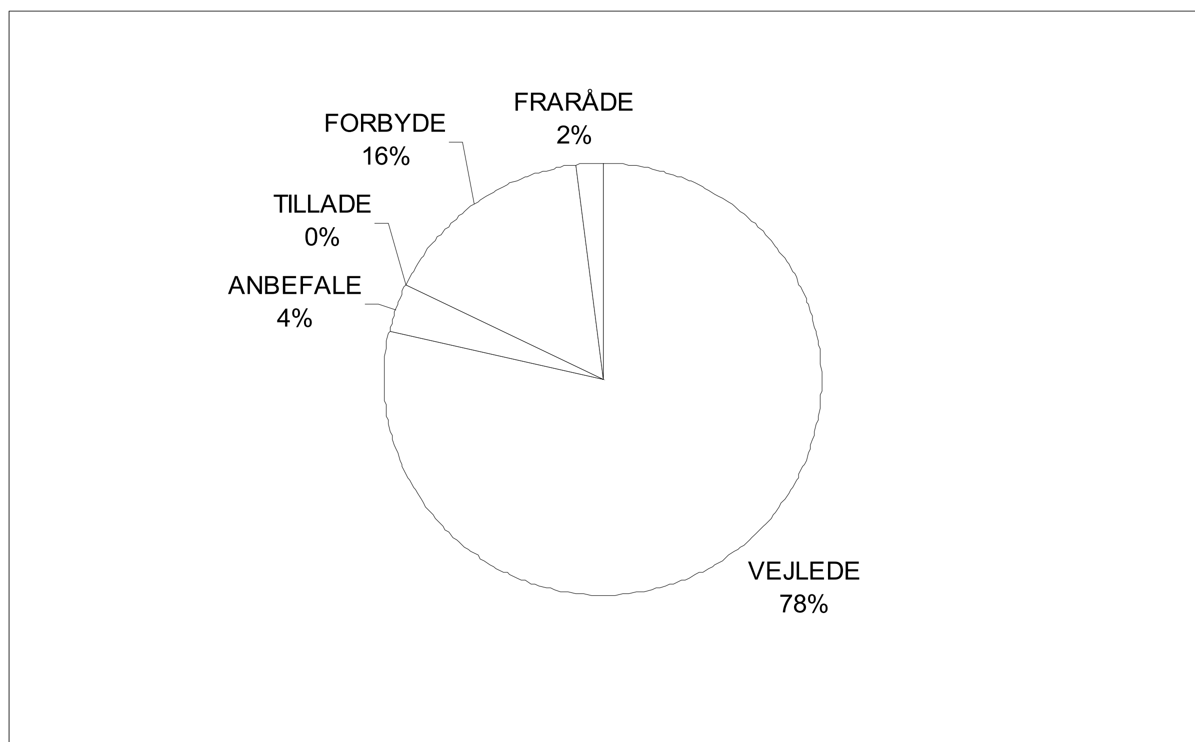
Såvel i Frigor som i Grams tekster er det VEJLEDE, der er langt den hyppigst realiserede sproghandlingstype. Derefter følger FORBYDE og ANBEFALE. Til at realisere VEJLEDE er det især sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger, der anvendes, da der i denne kategori findes de mest sprogøkonomiske. For begge virksomheder gælder, at *imperativen* anvendes hyppigt, ligesom der hyppigt gøres brug af *skulle*. Desuden anvender Gram *s-passiven* og er således den af de danske virksomheder, der varierer sproget mest, når det gælder realisering af VEJLEDE.

Til at realisere ANBEFALE anvendes sproglige midler fra forskellige kategorier. Gram anvender *være velegnet* til at realisere ANBEFALE, mens Frigor foretrækker realiseringer med *anbefale*.

Til at realisere FORBYDE er det handlingsanvisningerne, der hyppigst anvendes i begge virksomheder. Derudover anvendes *måtte* + *negation*. Frigor anvender desuden *burde* + *negation* og er den af virksomhederne, der procentvis har flest realiseringer af FORBYDE.

5.7 Resultat af intralingual-kontrastiv analyse af tyske tekster

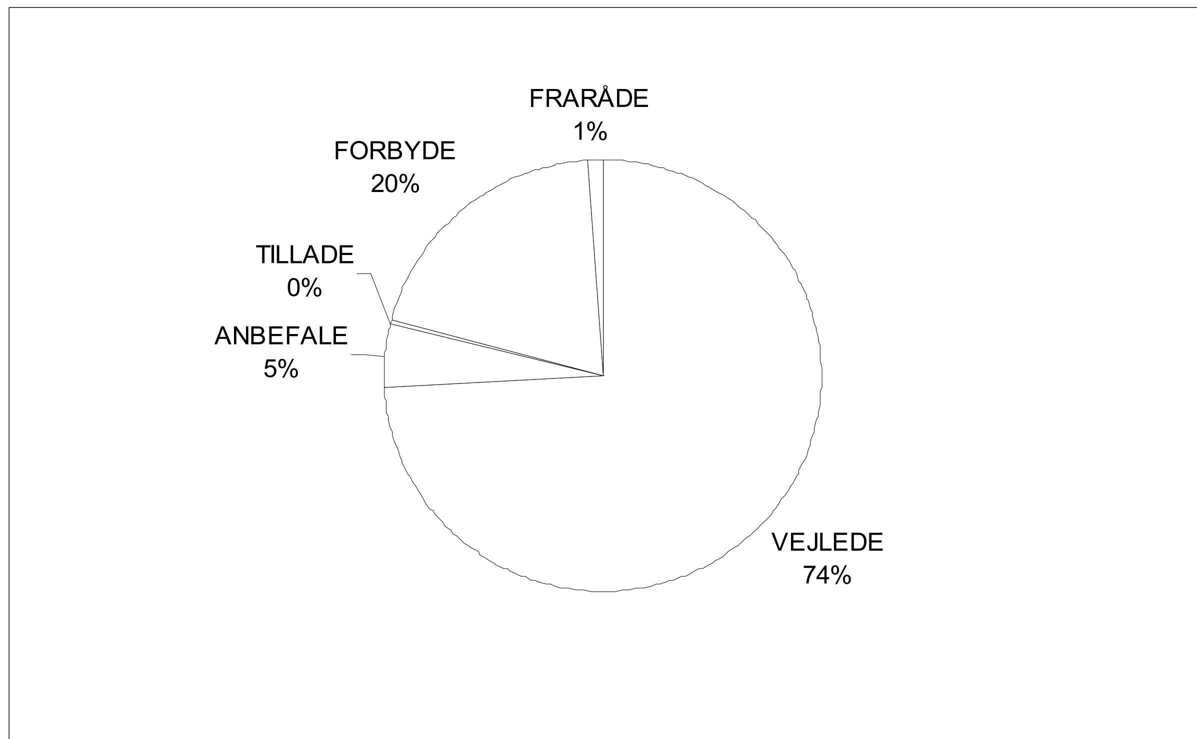
Efter den interlinguale-kontrastive analyse og den intralinguale-kontrastive analyse af de danske tekster følger hermed en intralingual-kontrastiv analyse af de tyske tekster med henblik på at undersøge, om der er virksomhedsspecifikke forskelle på valget af de sproglige midler, der anvendes til realisering af sproghandlingstyperne. I bilag 2 ses en fuldstændig opgørelse over de forskellige sproglige midler, der anvendes til realisering af direktive sproghandlinger i Siemens' og Mieles brugervejledninger og deres fordeling på sproghandlingstyper. Nedenstående figur viser sproghandlinger fra Miele fordelt på de fem sproghandlingstyper:



Figur 5.7.1: De direktive sproghandlinger fra Miele fordelt på sproghandlingstyper

Ligesom det er gældende for gennemsnittet af de tyske tekster, beskrevet i afsnit 5.5, er det VEJLEDE og FORBYDE, der er de dominerende sproghandlingstyper i Mieles brugervejledninger. Dette er overensstemmende med brugervejledningens funktion, som er at sætte modtager i stand til at anvende produktet korrekt, jf. afsnit 4.2.1.2, idet VEJLEDEs

illokution er at instruere modtager til en bestemt handling eller til at undlade en handling. Stort set det samme gør sig gældende for brugervejledningerne fra Siemens, hvor fordelingen af sproghandlingstyperne ser ud som følger:



Figur 5.7.2: De direktive sproghandlinger fra Siemens fordelt på sproghandlingstyper

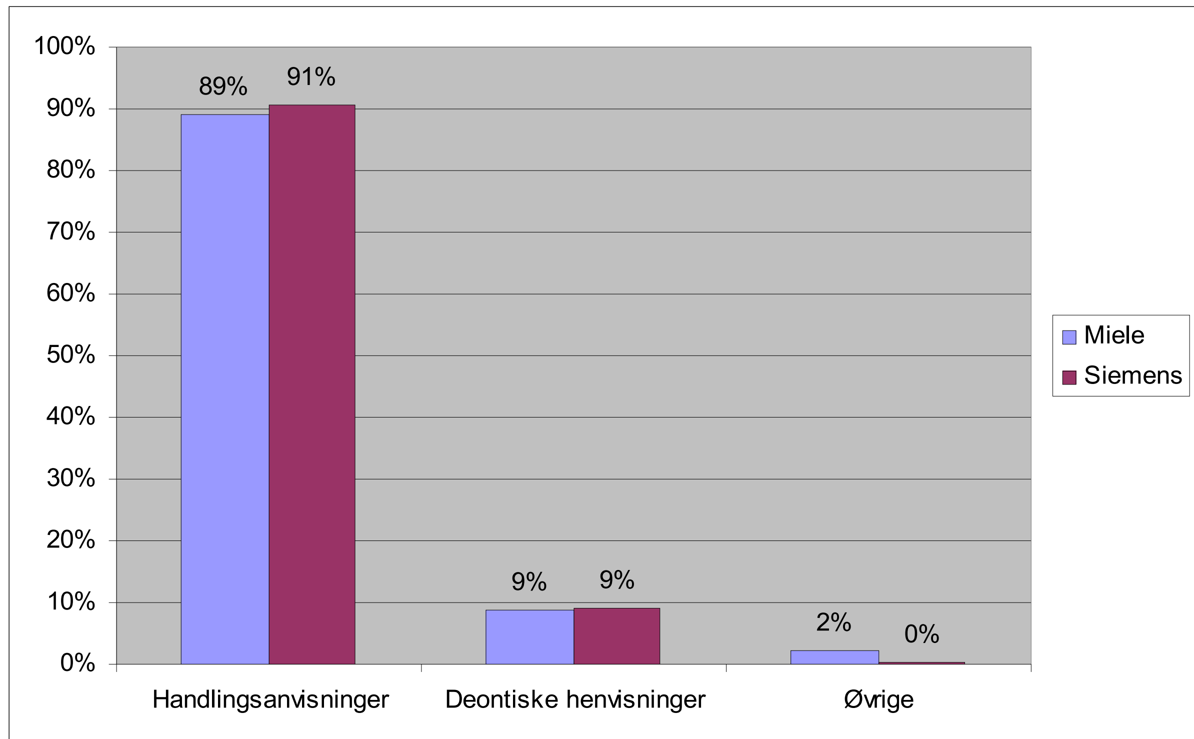
For Miele er procenten for VEJLEDE dog lidt højere end for Siemens, og da ANBEFALE og FRARÅDE udgør en lige stor del af de direktive sproghandlinger i begge virksomheders brugervejledninger, er procenten for FORBYDE ikke så høj som ved Siemens. Der ud over minder tallene meget om hinanden, hvorfor der foretages en sammenligning af virksomhedernes realiseringer af sproghandlingstyperne i tekstkorpus for at finde et eventuelt virksomhedsspecifikt kendetegn for brugervejledningerne.

5.7.1 VEJLEDE

Som det fremgår af ovenstående figurer er VEJLEDE den af de fem sproghandlingstyper, der realiseres oftest i de tyske tekster. Til at realisere VEJLEDE anvender såvel Miele som Siemens sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger
- øvrige

Af bilag 2 fremgår hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. For såvel Mieles som Siemens' tekster i tekstkorpus gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der næsten udelukkende anvendes sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger (89 % og 91 %). Derefter følger deontiske henvisninger (9 % og 9 %) og øvrige (2 % og 0 %).



Figur 5.7.1.1: Siemens' og Mieles realiseringer af VEJLEDE fordelt på kategorier

Dermed er procenten for kategorien handlingsanvisninger væsentligt højere for begge virksomheder end for de andre kategorier. Når procenten for begge virksomheder er højest for kategorien handlingsanvisninger skyldes det, som nævnt i afsnit 5.5.1, at der under denne kategori findes de mest sprogøkonomiske realiseringer.

Det fremgår af bilag 2, at den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen VEJLEDE i Mieles tekster findes under kategorien handlingsanvisninger: *imperativ uden bitte*. Dette sproglige middel anvendes 479 gange ud af 628 realiseringer af VEJLEDE (76 %). For brugervejledningerne fra Siemens er det ligeledes under kategorien handlingsanvisninger, at den foretrukne sproglige realisering af VEJLEDE findes, men i modsætning til Miele anvender Siemens hyppigst realiseringer med *imperativisk infinitiv*. Dette sproglige middel anvendes 169 gange ud af 267 realiseringer af VEJLEDE (63 %). Som det næstmest anvendte

sproglige middel anvender Miele *imperativisk infinitiv* og Siemens *imperativ uden bitte*. Disse sproglige midler anvendes henholdsvis 80 gange ud af 628 realiseringer (13 %) og 44 gange ud af 267 realiseringer (16 %).

Når det er de to sproglige midler, der anvendes mest i begge virksomheders brugervejledninger, kan det skyldes, at de to er de mest sprogøkonomiske og mest direkte af de sproglige midler, jf. afsnit 5.5.1. *Høflighedsimperativ* omfatter et personligt pronomen og bliver dermed længere end *imperativisk infinitiv*, men *imperativisk infinitiv* opfattes som værende mere fagsproglig og mindre venlig end *høflighedsimperativen* (Göpferich 1995: 352). Virksomhederne anvender således flere andre sproglige midler end udelukkende *imperativiske infinitiv* for at komme uden om indtrykket af upersonlighed, uhøflighed samt fagsproglighed. Miele anvender i langt højere grad *høflighedsimperativen uden bitte* (76 %), mens Siemens anvender såvel den *med bitte* (10 %) som den *uden bitte* (16 %), jf. afsnit 5.4.2.

Det synes som om, at Siemens grundet deres høje procentsats af *imperativisk infinitiv* vælger at mildne indtrykket af upersonlighed og fagsproglighed ved at anvende disse yderligere to sproglige midler, hvorimod Miele ikke har samme tendens, da deres foretrukne realisering af VEJLEDE sker med *imperativ uden bitte*. Ved at anvende *imperativen*, der giver udtryk af mere personlighed og mindre fagsproglighed, er det ikke nødvendigt for virksomheden at mildne deres ytringer på samme måde, som det er for Siemens.

Imperativ uden bitte samt *imperativisk infinitiv* er de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen VEJLEDE i begge virksomheders brugervejledninger. Med henholdsvis 479 (76 %) og 44 (16 %) realiseringer samt 80 (13 %) og 169 (63 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4. Derudover anvender Siemens realiseringer af VEJLEDE med *imperativ med bitte*. Med 27 (10 %) realiseringer kan denne siges at være karakteristisk samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonvention.

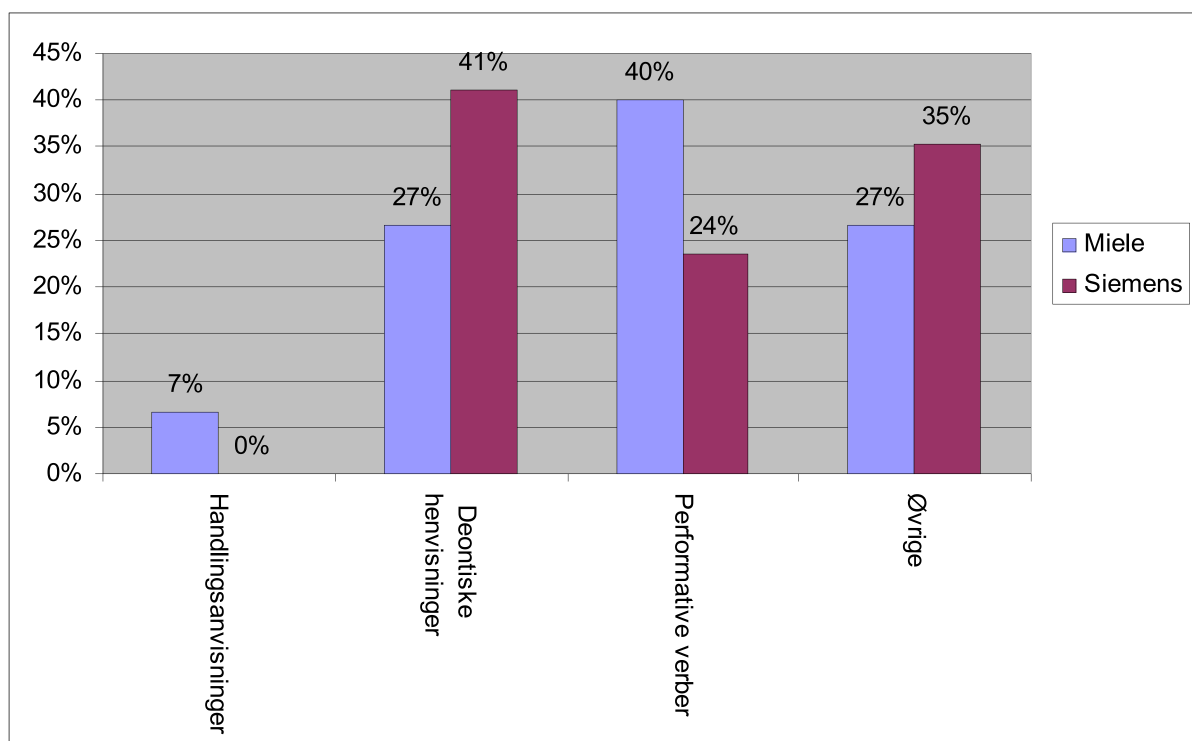
5.7.2 ANBEFALE

Til at realisere ANBEFALE anvender såvel Miele som Siemens sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger

- deontiske henvisninger
- performative verber
- øvrige

Bilag 2 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. afsnit 5.4. Som nævnt i afsnit 5.5.2 optræder denne sproghandlingstype mindre hyppigt end VEJLEDE, idet kun henholdsvis 4 % og 5 % af de direktive sproghandlinger i teksterne fra Miele og Siemens udgør denne type. For Mieles tekster gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien performative verber (40 %). Derefter følger deontiske henvisninger samt øvrige (hver 27 %) og handlingsanvisninger (7 %). For Siemens' tekster gælder, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien deontiske henvisninger (41 %), dernæst kategorien øvrige (35 %) og performative verber (24 %).



Figur 5.7.2.1: Siemens og Mieles realiseringer af ANBEFALE fordelt på kategorier[29]

Mieles foretrukne realisering af ANBEFALE findes under de performative verber: *empfehlen*, et sprogligt middel, der anvendes i 12 ud af de 30 realiseringer af ANBEFALE (40 %). Ved at

[29] Når procenterne for Miele giver 101 % skyldes det afrundinger

anvende performative verber er modtager klar over, at ytringen er en anbefaling, og dermed er det lettere at sortere de oplysninger fra, der ikke umiddelbart skal anvendes i forbindelse med brugen af produktet. Det samme gør sig gældende for den foretrukne realisering af ANBEFALE fra Siemens: *sollen i konjunktiv II*, der anvendes 7 ud af 17 gange (41 %). Realiseringer med dette sproglige middel er let genkendelige som værende en anbefaling (Lauridsen/Poulsen 1995: 243), idet konjunktivformen giver ytringen et mere høfligt og forsigtigt præg, og modtager kan således sortere denne oplysning fra i forbindelse med anvendelse af produktet, uden at det umiddelbart formodentligt har følger for modtager.

De to næstmest anvendte sproglige midler er for Mieles vedkommende at finde under kategorierne øvrige samt deontiske henvisninger: *geeignet sein* samt *sollen i konjunktiv II*, der begge anvendes i 8 ud af 30 realiseringer (27 %). Den næstmest anvendte realisering fra Siemens er ligesom ved Miele at finde under kategorien øvrige: *geeignet sein*, der realiseres 6 ud af 17 gange (35 %). Desuden anvender Siemens det performative verbum *empfehlen* 4 ud af 17 gange (24 %). Det er ikke muligt at sige, at den ene virksomhed anvender den ene formulering, mens den anden anvender en anden. Dertil er tallene for små, og der kan således være tale om rent tilfælde, at de falder ud, som de gør. For at fastslå om der er tale om et tilfælde, er det nødvendigt med en yderligere og mere omfattende undersøgelse.

For Siemens er det således *sollen i konjunktiv II*, *geeignet sein* samt *empfehlen*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE. Med 7 (41 %), 6 (35 %) samt 4 (24 %) realiseringer kan disse siges at have en relativ høj frekvent samt at være karakteristiske for brugervejledninger fra Siemens samt og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

Empfehlen, *geeignet sein* samt sollen *i konjunktiv II* er de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen ANBEFALE i Mieles brugervejledninger. Med henholdsvis 12 (40 %) og 8 (27 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for Mieles brugervejledninger samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

5.7.3 FORBYDE

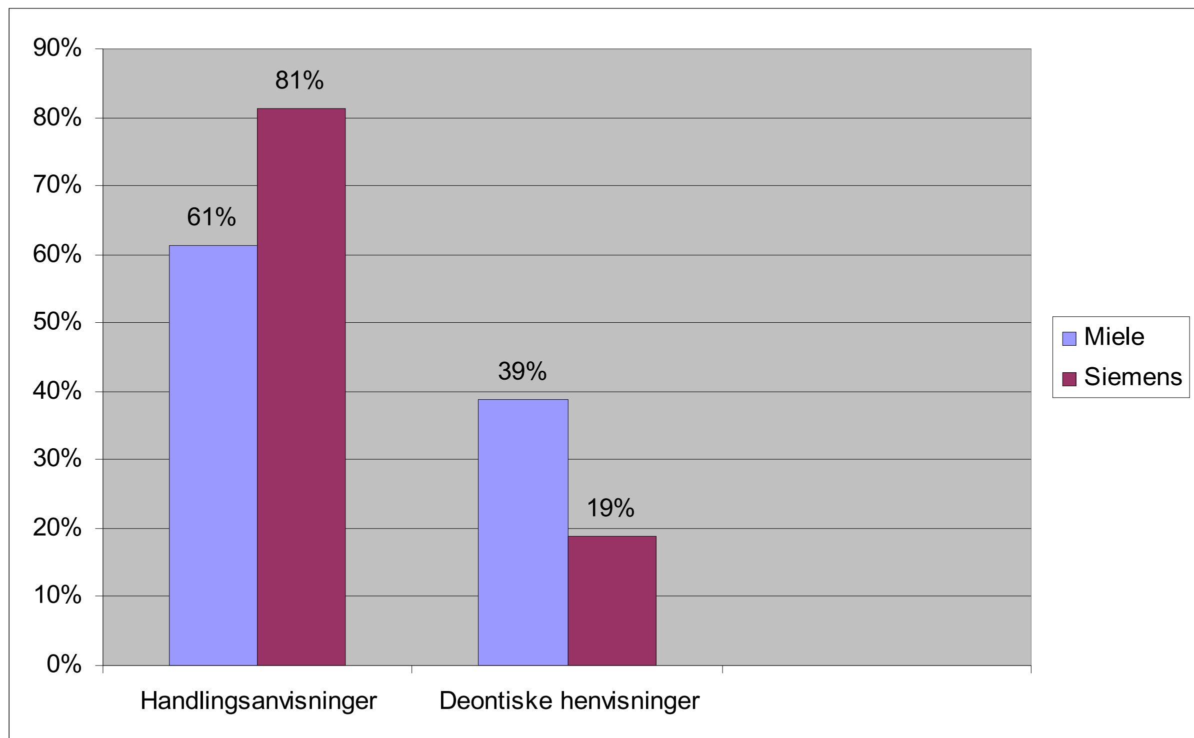
Denne sproghandlingstype optræder mindre hyppigt end VEJLEDE, idet kun henholdsvis 16 % og 20 % af de direktive sproghandlinger i de tyske tekster udgør denne type, og tekstkorpus

er således mindre sigende, hvad angår denne sproghandlingstype, men som modsætning til VEJLEDE optræder den samlet set hyppigere end ANBEFALE, jf. afsnit 5.5.3 for årsagen hertil.

Til at realisere FORBYDE anvende Miele og Siemens sproglige midler i kategorierne:

- handlingsanvisninger
- deontiske henvisninger

Bilag 2 viser hyppigheden af de enkelte sproglige midler, der differentieres imellem, jf. kapitel 5.4. For såvel teksterne fra Miele som teksterne fra Siemens gælder, som det fremgår af nedenstående figur, at der hyppigst anvendes sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger (61 % og 81 %). Derefter følger deontiske henvisninger (39 % og 19 %).



Figur 5.7.3.1: Siemens og Mieles realiseringer af FORBYDE fordelt på kategorier

Som det fremgår af bilag 2, findes den foretrukne sproglige realisering af sproghandlingstypen FORBYDE i Frigor og Grams tekster under kategorien handlingsanvisninger. De to virksomheder gør dog ligesom ved realiseringen af VEJLEDE brug af to forskellige sproglige midler. Miele anvender *imperativ* + *negation* 52 gange ud af 124 realiseringer (42 %), mens Siemens anvender *imperativisk infinitiv* + *negation* 51 gange ud af 69 realiseringer (74 %).

Hvor Siemens næsten udelukkende anvender dette sproglige middel fra kategorien handlingsanvisninger, anvender Miele yderligere et sprogligt middel. Således anvendes *imperativisk infinitiv* + *negation* 24 gange til 124 realiseringer (19 %). Som ved VEJLEDE er handlingsanvisningerne hyppigt anvendt, da denne kategori indeholder de sprogligt mest økonomiske og direkte formuleringer.

Begge virksomheder anvender modalverbet *dürfen* + *negation* fra kategorien deontiske henvisninger hyppigst. Miele anvender *dürfen* + *negation* i 32 af 124 realiseringer (26 %), mens Siemens anvender dette sproglige middel i 12 ud af 69 realiseringer (17 %). Når procenten for Miele er højere end den for Siemens, hænger det sammen med, at procenten for handlingsanvisninger er højere for Siemens end for Miele. *Dürfen* + *negation* anvendes til realisering af FORBYDE da *dürfen* er det modalverbum, der udtrykker tilladelse. Når der tilføjes en negation til modalverbet, bliver betydningen den modsatte, altså fra tilladelse til forbud (Engel 1988: 465). *Müssen* + *negation* anvendes sjældent og erstattes af *brauchen* + *negation* (Helbig/Buscha 2003: 119), og bliver dermed en realisering af FRARÅDE.

For Siemens er det således *imperativisk infinitiv* + *negation* samt *dürfen* + *negation*, der anvendes hyppigst til at realisere sproghandlingstypen FORBYDE. Med 51 (74 %) og 12 (17 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for brugervejledninger fra Siemens samt ofte forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

Imperativ + *negation*, *dürfen* + *negation* samt *imperativisk infinitiv* + *negation* er de sproglige midler, der hyppigst anvendes til at realisere sproghandlingstypen FORBYDE i Mieles brugervejledninger. Med henholdsvis 52 (42 %), 32 (26 %) og 24 (19 %) realiseringer kan disse siges at være karakteristiske for tekstgenren brugervejledninger til køleskabe samt hyppigt forekommende og dermed tekstgenrekonventioner, jf. afsnit 4.1.4.

5.7.4 Sammenfatning af tysk-tysk kontrastiv analyse

Såvel i Siemens som i Mieles tekster er det VEJLEDE, der er langt den hyppigst realiserede sproghandlingstype. Derefter følger FORBYDE og ANBEFALE. Til at realisere VEJLEDE er det især sproglige midler fra kategorien handlingsanvisninger, der anvendes, da der i denne kategori findes de mest sprogøkonomiske. På tysk var der mange forskellige formuleringsmuligheder, og hvor Miele foretrækker *imperativ*, anvender Siemens

imperativisk infinitiv. Siemens anvender desuden *imperativ* både *med* og *uden bitte* for at mildne indtrykket af fagsproglighed og upersonlighed.

Til at realisere ANBEFALE anvendes sproglige midler fra næsten alle fire kategorier. Da procenterne ligger meget tæt, er det svært at sige, om ét sprogligt middel foretrækkes frem for noget andet. Således anvendes på tysk *empfehlen*, *sollen i konjunktiv II* samt *geeignet sein*. Ved Miele er der dog tendens til at foretrække realiseringer af ANBEFALE med *empfehlen*, mens tallene for Siemens som sagt ligger meget tæt.

Til at realisere FORBYDE er det handlingsanvisningerne, der anvendes hyppigst på begge sprog. Siemens anvender næsten udelukkende realiseringer med *imperativisk infinitiv* + *negation*, mens Miele anvender såvel *imperativisk infinitiv* som *imperativ* + *negation*. Derudover anvender begge virksomheder realiseringer med *dürfen* + *negation*.

6. Konklusion

Formålet med dette speciale er at finde frem til, hvilke sproglige midler der anvendes til realisering af de direktive sproghandlinger i et til formålet opstillet tekstkorpus for dermed at opstille nogle tekstgenrekonventioner. På baggrund af en beskrivelse af brugervejledningens kommunikationssituation, en genrebeskrivelse samt en gennemgang af sproghandlingsteorien foretages en interlingual- samt en intralingual-kontrastiv analyse af udvalgte danske og tyske brugervejledninger. Der er taget udgangspunkt i direktive sproghandlinger som genstand for den kontrastive analyse for at kunne opstille tekstgenrekonventioner for brugervejledninger. Specialet bygger på antagelsen om, at en analyse af de direktive sproghandlinger vil kunne påvise nogle af de tekstgenrekonventioner, der gør sig gældende for denne genre, idet det antages, at en del af de i brugervejledninger forekommende tekstgenrekonventioner vil kunne føres tilbage til de i tekstgenren udførte sproghandlinger.

Forud for gennemgangen af sproghandlingsteorien gennemføres en analyse af kommunikationssituationen for at fastlægge modtager, afsender samt formålet med teksten samt en genrebeskrivelse. Med udgangspunkt i sproghandlingsteorien og teorien om handlingsmønstre, som beskriver den måde, sproget bruges på i bestemte situationer til at udføre bestemte formål, opstilles en model til inddeling af de direktive sproghandlinger. Inddelingen i de forskellige sproghandlingstyper og dermed undermønstre til det overordnede direktive handlingsmønster foretages således på baggrund af en præcisering af handlingskonteksten, som den ser ud for direktive sproghandlinger, og dermed inddeles de direktive sproghandlinger i fem forskellige typer: VEJLEDE, ANBEFALE, TILLADE, FORBYDE og FRARÅDE.

Analysen viser, at langt størsteparten af de direktive sproghandlinger i såvel de danske som i de tyske tekster er af typen VEJLEDE. Denne sproghandlingstype er den type, der bedst opfylder brugervejledningens funktion om at sætte modtager i stand til at anvende produktet korrekt, og dermed fokuseres analysen på denne sproghandlingstype samt på dennes omvendte pendant FORBYDE. Sproghandlingstyperne TILLADE og FRARÅDE realiseres så sjældent, at de vælges fra i den videre analyse.

Analysen viser, at der under VEJLEDE er forskel på handlingsanvisningernes procentvise andel, da der på tysk findes såvel *imperativ* og *imperativisk infinitiv* til at realisere sproghandlingen, mens der på dansk kun findes *imperativ*. På dansk anvendes i stedet *s-passiv* og modalverbet *skulle*.

Samme tendens viser sig under FORBYDE, hvor der er forskel på handlingsanvisningernes procentvise andel grundet forskellen i antallet af sproglige midler. Men begge sprog gør der ud over brug af et modalverbum til realisering af FORBYDE; på tysk anvendes *dürfen* + *negation*, mens der på dansk anvendes *måtte* + *negation*.

ANBEFALE realiseres ikke ofte, og procentsatserne ligger tæt, hvilket gør det svært at sige, om ét sprogligt middel foretrækkes frem for noget andet. Således er anvendelsen af de sproglige midler til realisering af ANBEFALE meget parallel, idet begge sprog gør brug af det performative *anbefale* / *empfehlen* samt *være velegnet* / *geeignet sein*.

Den intralinguale-kontrastive analyse af de danske tekster viser, at begge virksomheder gør brug af *imperativ* til realisering af VEJLEDE. Gram anvender derudover hyppigt realiseringer med *s-passiv*, der betydningsmæssigt minder meget om *imperativ*, mens Frigor foretrækker realiseringer med *skulle*. Da skulle anvendes til almene krav, kunne man tro, at Frigor har flere almene krav end Gram, men selvom analysen viser en forskel i procenterne for de to virksomheder, anvender begge alle tre sproglige midler, og således viser analysen, at lægges procenterne sammen, er der ikke den store procentvise forskel på de almene krav og de skridtvise instruktioner.

Analysen viser, at Frigor foretrækker realiseringer med *anbefale* til at realisere ANBEFALE, mens det for Gram grundet meget tætte procenter er svært at afgøre, hvilket af de sproglige midler der er det foretrukne.

Til realiseringer af FORBYDE anvender begge virksomheder *imperativ* + *negation* samt *måtte* + *negation*. Frigor anvender desuden *burde* + *negation*.

Den intralinguale-kontrastive analyse af de tyske tekster viser, at der er flere forskellige sproglige midler til realisering af sproghandlingstyperne end på dansk, hvilket også giver sig

udslag i forskelle virksomhederne imellem. Hvor Miele foretrækker *imperativ* til realiseringer af VEJLEDE, anvender Siemens såvel *imperativisk infinitiv* som *imperativ med* og *uden bitte*. Ved at anvende *imperativ* som yderligere et sprogligt middel mildnes indtrykket af brugervejledningerne fra Siemens som værende fagsproglige og med upersonlig stil.

Ligesom det er tilfældet ved den intralinguale-kontrastive analyse af de danske tekster, viser den analysen af de tyske tekster, at den ene virksomhed foretrækker *empfehlen* som sprogligt middel, mens tallene for den anden virksomhed ligger for tæt til at kunne sige noget. Således viser analysen, at Miele foretrækker realiseringer med *empfehlen* til at realisere ANBEFALE, mens det for Siemens grundet meget tæt liggende procenter er svært at afgøre, hvilket af de sproglige midler, der er det foretrukne.

Analysen viser, at handlingsanvisninger er den mest anvendte kategori til realisering af FORBYDE, om end de to virksomheder gør brug af forskellige sproglige midler. Siemens anvender næsten udelukkende *imperativisk infinitiv* + *negation*, mens Miele anvender såvel dette sproglige middel samt *imperativ* + *negation*. Desuden anvender begge virksomheder realiseringer med *dürfen* + *negation*.

Alt i alt er der således kun små forskelle på realiseringer af direktive sproghandlinger i tekstkorpus. Den væsentligste forskel i interlinguale-kontrastive analyse, ligger i, at der på tysk er flere sproglige midler til realisering af de direktive sproghandlinger, end der er på dansk. Det er således også her den væsentligste forskel ligger, når der kigges på den intralinguale-kontrastive analyse af de tyske tekster, idet den ene virksomhed foretrækker det ene sproglige middel, mens den anden i højere grad anvender det andet. Men begge midler hører under samme kategori og udgør bortset fra en forskel i fagsprogligheden og personligheden ikke den store forskel. Det samme gør sig gældende ved den kontrastive analyse af de danske tekster, hvor virksomhedernes anvendelse af de sproglige midler er meget parallel.

6.1 Perspektivering

Specialet har givet anledning til emner, der kunne være spændende at undersøge. Således kunne det eksempelvis undersøges, hvorvidt der er forskel på en virksomheds nye og ældre

brugervejledninger. Fornyer en virksomhed sin sprogbrug, eller gøres der blot brug af de samme konstruktioner som altid. Endvidere kunne det undersøges, om hvorvidt brugen af de sproglige midler er produktafhængig, jf. diskussionen om berøringsangst over for et produkt, og i forlængelse heraf, om brugen af de sproglige midler er afhængig af målgruppen. Ville der eksempelvis være forskel på brugen af de sproglige midler i en brugervejledning til fagfolk og en til lægfolk, som er målgruppen i dette speciale.

Specialet indeholder 174.731 tegn.

7. Kurzreferat

Das Ziel dieser Diplomarbeit ist es zu untersuchen, ob deutsche und dänische Gebrauchsanleitungen in den sprachlichen Realisierungsformen der direktiven Sprachhandlungen Unterschiede aufweisen, und ob die vier ausgewählten Firmen auch Unterschiede in ihrer Wahl der sprachlichen Realisierungsformen aufweisen. Das Textkorpus, auf dem die Analyse basiert, besteht aus 12 Texten - sechs dänischen und sechs deutschen Gebrauchsanleitungen innerhalb des Bereichs Kühlschränke - die sich alle an Laien wenden.

Der Analysegegenstand der kontrastiven Analyse sind die sprachlichen Realisierungsformen der direktiven Sprachhandlungen, da angenommen wird, dass die direktiven Sprachhandlungen in dieser Textsorte am meisten realisiert werden. Die Analyse basiert damit auf der Sprachhandlungstheorie, deren Kerngedanke es ist, dass wir mit der Sprache handeln, und dass die Sprache damit als ein zielgerichtetes Tun gilt. Die Diplomarbeit basiert auf der Annahme, dass die im Text vorkommenden Textsortenkonventionen auf die sprachlichen Handlungen zurückzuführen sind.

Die theoretischen Vorüberlegungen konzentrieren sich nicht nur auf die Sprachhandlungstheorie, sondern auch auf die Kommunikationstheorie, die Textsortentheorie und die damit verbundene Handlungsmustertheorie. Diese Theorien werden miteinander verbunden, indem das sprachliche Muster konventionelle Relationen zwischen der Kommunikationssituation, dem Ziel und den im Text verwendeten sprachlichen Mitteln beschreibt. Für die verschiedenen Typen der Sprachhandlungen können solche Muster aufgestellt werden. Bei der Analyse spielt der Handlungskontext eine große Rolle, da die Analysekategorien auf der Handlungskontexttheorie basiert werden, dadurch wird in der Diplomarbeit mit fünf verschiedenen direktiven Sprachhandlungstypen gearbeitet: ANLEITEN, EMPFEHLEN, ZULASSEN, VERBIETEN und ABRATEN.

Zu jedem Sprachhandlungstyp werden sprachliche Mittel in vier verschiedene Kategorien aufgeteilt: Handlungszuweisungen, deontische Hinweise, performative Verben und Sonstige. Die Analyse zeigt, dass eine Mehrzahl der direktiven Sprachhandlungen in sowohl den dänischen als auch den deutschen Gebrauchsanleitungen zu dem Typ ANLEITEN gehört.

Ferner zeigt die Analyse, dass es einen Unterschied gibt zwischen dem prozentigen Anteil der Handlungszuweisungen auf Dänisch und denen auf Deutsch, indem es auf Deutsch zwei verschiedene Äußerungsformen gibt, den Imperativ und den imperativischen Infinitiv, und nur ein auf Dänisch, den Imperativ. Auf Dänisch wird anstatt das S-Passiv und das Modalverb skulle verwendet. Dadurch werden in den dänischen Gebrauchsanleitungen der Imperativ, das S-Passiv und das dänische Modalverb skulle als Äußerungsform zur Realisierung von ANLEITEN bevorzugt, während in den deutschen Gebrauchsanleitungen der Imperativ und der imperativische Infinitiv bevorzugt werden.

Der Sprachhandlungstyp EMPFEHLEN wird nicht so häufig realisiert, und die Prozentzahlen liegen sehr nah einander, weswegen es schwierig ist zu sagen, ob eine Äußerungsform einer anderen bevorzugt wird. Als Äußerungsformen zur Realisierung von EMPFEHLEN werden sowohl auf Dänisch als auch auf Deutsch das performative Verb anbefale/empfehlen und være velegnet/geeignet sein verwendet.

Zur Realisierung von VERBIETEN werden die gleichen Äußerungsformen verwendet wie zur Realisierung von ANLEITEN: die sprachlich ökonomischen Mittel; der Imperativ und der imperativische Infinitiv + Negation. Außerdem verwenden beide Sprachen ein Modalverbum zur Realisierung; auf Deutsch wird dürfen + Negation verwendet, während auf Dänisch måtte + Negation bevorzugt wird.

Die Sprachhandlungstypen ZULASSEN und ABRATEN werden so selten realisiert, dass sie in der Analyse nicht berücksichtigt werden.

Die kontrastive Analyse der dänischen Texte zeigt, dass es nur wenige Unterschiede gibt zwischen den Äußerungsformen zur Realisierung von ANLEITEN von Gram und denen von Frigor. Beide Unternehmen verwenden den Imperativ, und während Gram das S-Passiv verwendet, bevorzugt Frigor skulle. Auch zur Realisierung von EMPFEHLEN und VERBIETEN gibt es nur kleine Unterscheide zwischen den beiden Unternehmen.

Die Analyse der deutschen Texte zeigt, dass die Unternehmen zur Realisierung von ANLEITEN verschiedene Äußerungsformen bevorzugen. Während Miele den Imperativ verwendet, verwendet Siemens sowohl den imperativischen Infinitiv als auch den Imperativ.

Zu den Äußerungsformen von VERBIETEN zeigt sich ein anderes Bild, da Siemens fast ausschließlich den imperativischen Infinitiv + Negation verwendet und Miele den imperativischen Infinitiv und den Imperativ + Negation. Hier verwenden beiden Unternehmen außer den Imperativformen auch das Modalverb dürfen + Negation.

Zur Realisierung von EMPFEHLEN gibt es nur kleine Unterscheide zwischen den beiden Unternehmen.

Damit zeigt die Analyse, dass es zwischen den Realisierungen der direktiven Sprachhandlungen des Korpus nur kleine Unterschiede gibt, die hauptsächlich auf mehreren Äußerungsformen auf Deutsch zurückzuführen sind.

Resümeet indeholder 4375 tegn

Litteraturliste

Austin, John L. (1997) *Ord der virker*. Gyldendal. København.

Bhatia, Vijay K. (1993) *Analysing genre*. Longman. London

Brinker, Klaus (2001) *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Erich Schmidt Verlag. Berlin

Buscha, J./ Heinrich, G/ Zoch, I (1993) *Modalverben*. Enzyklopädie. Leipzig

Colliander, Peter/ Hansen, Doris (2004) *Sproghandlinger i tysk*. Handelshøjskolens Forlag. København

Diewald, Gabriele (1999) *Die Modalverben im Deutschen*. Max Niemeyer Verlag. Tübingen

Ditlevsen, Marianne Grove; Engberg, Jan; Kastberg, Peter; Nielsen, Martin (2003) *Sprog på arbejde*. Samfundslitteratur

Duden 4 (1998) *Grammatik der deutschen Gegenwartssprache*. Duden Verlag

Engberg, Jan (1997) *Konventionen von Fachtextsorten. Kontrastive Analyse zu deutschen und dänischen Gerichtsurteilen*. Gunter Narr Verlag. Tübingen

Engberg, Jan (1998) *Introduktion til fagsprogslingvistikken*. Systime. Århus

Engel, Ulrich (1988) *Deutsche Grammatik*. Julius Groos Verlag. Heidelberg

Fiske, John (1995) *Introduction to communication studies*. Routledge. New York

Frandsen Finn; Johansen, Winni; Nielsen, Anne Ellerup (1997) *International markedskommunikation i en postmoderne verden*. Systime. Århus

Frandsen, Finn; Halkier, Henrik; Johansen, Winni (2002) *Net>værk. Introduktion til international erhvervskommunikation*. Systime. Århus

Freudenberg-Findeisen, Renate (1998) *Grammatik in Feldern: Ein Lehr- und Übungsbuch für Fortgeschrittene*. Verlag für Deutsch. Ismaning

Føllesdal, Dagfinn; Walløe, Lars; Elster, Jon (1992) *Politikens introduktion til moderne filosofi og videnskabsteori*. Politikens Forlag. København

Göpferich, Susanne (1992) *Eine pragmatische Typologie von Fachtextsorten der Naturwissenschaften und der Technik*. I Baumann, Klaus-Dieter; Kalverkämpfer, Hartwig. Kontrastive Fachsprachenforschung. Gunter Narr Verlag. Tübingen. Side 190-210

Göpferich, Susanne (1995) *Textsorten in Naturwissenschaften und Technik: pragmatische Typologie-Kontrastierung-Translation*. Gunter Narr Verlag. Tübingen

Harweg, Roland (1968) *Pronomina und Textkonstitution*. Wilhelm Fink Verlag. München

Heinemann, Wolfgang (2000) I Adamzik, Kirsten. *Textsorten. Reflexionen und Analysen*. Stauffenburg Verlag. Tübingen. Side 9-29

Henriksen, Carol (1994) *Kommunikationsmodeller og formidling*. Roskilde Universitetscenter. Roskilde

Henriksen, Carol (2001) *Modeller for kommunikation og public relations*. Roskilde Universitetsforlag. Frederiksberg

Hensel, Cornelia (1989) *Produktbegleitende Texte –der Versuch einer Analyse unter illokutinärem Aspekt*. I Beiträge zur Erforschung der deutschen Sprache. Vol. 9. Side 138-157

Hindelang, Götz (1978) *Auffordern: Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachlichen Realisierungsformen*. Alfred Kümmerle. Göppingen

Hindelang, Götz (1983) *Einführung in die Sprechakttheorie*. Max Niemeyer Verlag. Tübingen

Horn-Helf, Brigitte (1999) *Technisches Übersetzen in Theorie und Praxis*. A. Francke Verlag. Tübingen

Jakobson, Roman (1960) *Closing Statement: Linguistics and Poetics*. I Sebeok, Thomas A. Style in Language. The M.I.T. Press. Massachusetts. Side 350-377

Klauke, Michael (1993) *Instruktive fachliche Aufforderungstexte. Eine kritische Bestandsaufnahme*. I Zeitschrift für Germanistik, nr. 3. Side 154-169

Lauridsen, Ole; Lauridsen, Karen M. (1989) *Tekstkorpora: En ny forskningsart ved Handelshøjskolen*. I: Handelshøjskolen i Århus 50 år. Festskrift i anledning af Handelshøjskolens 50-års jubilæum. Side 118-125

Lauridsen, Ole; Poulsen, Sven-Olaf (1995) *Tysk grammatik*. Munksgaard. København

Linke, Angelika; Nussbaumer, Markus; Portmann, Paul R. (1996) *Studienbuch Linguistik*. Max Niemeyer Verlag. Tübingen

Möhn, Dieter; Pelka, Roland. (1984) *Fachsprachen. Eine Einführung*. Max Niemeyer Verlag. Tübingen

Munck, Lena (1990) *Hvorfor ser tekniske tekster ud som de gør? – og hvordan ser de i det hele taget ud?* I: Sprint 1. HHK. København

Munck, Lena (1995) *Dansk teknisk sprogbrug*. HHK. København

Nickl, Markus (2001) *Gebrauchsanleitungen. Ein Beitrag zur Textsortengeschichte seit 1950*. Gunter Narr Verlag. Tübingen

Nicolaisen, Sonja (1995) *Brugsvejledninger i teori og praksis*. Grafisk Litteratur. Viborg

Pelka, Roland (1982) *Sprachliche Aspekte von Bedienungsanleitungen technischer Geräte und Maschinen*. I: Grosse, Siegfried et al.: Anweisungstexte. Gunter Narr Verlag. Tübingen. Side 74-103

Reiß, Katharina/ Vermeer Hans (1984) *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie*. Max Niemeyer Verlag. Tübingen.

Reiß, Katarina (1983) *Texttyp und Übersetzungsmethode. Der operative Text.* Julius Groos Verlag. Heidelberg.

Searle, John R. (1969) *Speech Acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press. London

Searle, John R. (1976) *A Classification of Illocutionary Acts*. I: Language and Society 5. Side 1-23.

Shannon, Claude E.; Weaver, Warren (1949) *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana. Illinois

Snell-Hornby, Mary (1990) *Slippery when wet. Paralleltexte als Übersetzungshilfe*. I: Der Deutschunterricht 1-1990. Side 10-16

Windahl, Sven/ McQuail, Denis (1979) *Kommunikationsmodeller*. Studentlitteratur. Lund

Windahl, Sven; Signitzer, Benno; Olson, Jean (1992) *Using Communication Theory*. SAGE Publications. London.

Windahl, Sven/ McQuail Denis (1993) *Communication Models for the Study of Mass Communication*. Prentice Hall. London

Østkjær Jensen, Helle (1987) *Eine kontrastive Analyse der dänischen Modalverben BEHØVE und MÅTTE und ihrer deutschen Äquivalente BRAUCHEN, DÜRFEN, MÖGEN und MÜSSEN*. Odense University Press. Odense

Tekskorpus:

Miele K 825 i-1, K 835 i-1, K 845 i-1, K 855 i-1 Gebrauchs- und Montageanweisung. Kühlschrank

Miele K 840 i-1, K 854 i-1 Gebrauchs- und Montageanweisung. Kühlschrank mit PerfectFresh-Zone

Miele K 8652 SD,K 8682 SD,K 8852 SD,K 8882 SD Gebrauchs- und Montageanweisung. Kühlschrank mit DynaCool

Siemens KT..R Gebrauchsanweisung

Siemens KS..R KD..R KS..K Gebrauchsanleitung

Siemens KI..R KF..L Gebrauchsanweisung

Frigor SK 285 brugsanvisning Køleskab HAI HR-LINE

Frigor SK165 brugsanvisning Køleskab HAI HR-LINE

Frigor SK 150 brugsanvisning Køleskab HAI HR-LINE

Gram Type KS 150 (M56) Betjeningsvejledning

Gram KS 220 – KS 222 Betjeningsvejledning

Gram Type KS Monolit (M60) Betjeningsvejledning

Bilagsoversigt

Bilag 1: danske brugervejledninger, statistisk materiale

Bilag 2: tyske brugervejledninger, statistisk materiale

Bilag 3: brugervejledning til database i Microsoft Access

Bilag 1

Danske brugervejledninger, statistisk materiale

VEJLEDE							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
imperativ med venligst	3	3	3	1	1	1	12
imperativ uden venligst	83	82	81	30	54	36	366
skulle	11	12	11	16	15	11	76
burde	7	7	7	2	2	3	28
måtte	0	0	0	1	1	1	3
det er vigtigt	4	4	4	3	3	2	20
bede om	1	1	1	0	0	0	3
s-passiv	8	10	10	15	17	17	77
præp. forbindelser	2	2	1	2	2	4	13
I alt	119	121	118	70	95	75	598
Vejlede i % af samtlige sproghandlinger							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
imperativ med venligst	1%	1%	1%	0%	0%	0%	2%
imperativ uden venligst	14%	14%	14%	5%	9%	6%	61%
skulle	2%	2%	2%	3%	3%	2%	13%
burde	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
måtte	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
det er vigtigt	1%	1%	1%	1%	1%	0%	3%
bede om	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
s-passiv	1%	2%	2%	3%	3%	3%	13%
præp. forbindelser	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%
I alt	20%	20%	20%	12%	16%	13%	100%

ANBEFALE							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
burde	2	2	2	2	2	1	11
anbefale	7	7	7	1	1	1	24
tilråde	0	0	0	1	1	0	2
s-passiv	0	0	0	1	1	1	3
er velegnet	0	0	0	4	3	2	9
I alt	9	9	9	9	8	5	49
Anbefale i % af samtlige sproghandlinger							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
burde	4%	4%	4%	4%	4%	2%	22%
anbefale	14%	14%	14%	2%	2%	2%	49%
tilråde	0%	0%	0%	2%	2%	0%	4%
s-passiv	0%	0%	0%	2%	2%	2%	6%
er velegnet	0%	0%	0%	8%	6%	4%	18%
I alt	18%	18%	18%	18%	16%	10%	100%

TILLADE							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
måtte	0	0	0	1	1	0	2
I alt	0	0	0	1	1	0	2
Tillade i % af samtlige sproghandlinger							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
måtte	0%	0%	0%	50%	50%	0%	100%
I alt	0%	0%	0%	50%	50%	0%	100%

FORBYDE							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
imperativ + neg	17	18	18	5	5	3	66
burde + neg	5	4	4	0	0	0	13
måtte + neg	8	9	8	4	4	3	36
skulle + neg	1	1	1	0	0	0	3
I alt	31	32	31	9	9	6	118
Forbyde i % af samtlige sproghandlinger							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
imperativ + neg	14%	15%	15%	4%	4%	3%	56%
burde + neg	4%	3%	3%	0%	0%	0%	11%
måtte + neg	7%	8%	7%	3%	3%	3%	31%
skulle + neg	1%	1%	1%	0%	0%	0%	3%
I alt	26%	27%	26%	8%	8%	5%	100%

FRARÅDE							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
burde + neg	1	1	1	1	1	0	5
ikke egnet til	1	1	1	0	0	0	3
I alt	2	2	2	1	1	0	8
Fraråde i % af samtlige sproghandlinger							
	D1	**D2**	**D3**	**D4**	**D5**	**D6**	I alt
burde + neg	13%	13%	13%	13%	13%	0%	63%
ikke egnet til	13%	13%	13%	0%	0%	0%	38%
I alt	25%	25%	25%	13%	13%	0%	100%

Bilag 2

Tyske brugervejledninger, statistisk materiale

ANLEITEN							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
imperativ med bitte	0	0	0	9	9	9	27
imperativ uden bitte	156	181	142	8	19	17	523
imp. Inf. + bitte	0	0	0	0	1	1	2
imp. Inf. - bitte	27	32	21	50	58	61	249
müssen	13	16	10	7	6	8	60
sein + zu +inf.	2	2	2	1	1	1	9
es ist wichtig	2	2	3	0	0	0	7
benötigen	1	1	1	0	0	0	3
passiv	3	2	2	0	0	0	7
præp. forbindelser	3	3	1	1	0	0	8
I alt	207	239	182	76	94	97	895
Anleiten i % af samtlige sproghandlinger							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	Samlet
imperativ med bitte	0%	0%	0%	1%	1%	1%	3%
imperativ uden bitte	17%	20%	16%	1%	2%	2%	58%
imp. Inf. + bitte	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
imp. Inf. - bitte	3%	4%	2%	6%	6%	7%	28%
müssen	1%	2%	1%	1%	1%	1%	7%
sein + zu +inf.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
es ist wichtig	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
benötigen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
passiv	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
præp. forbindelser	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
I alt	23%	27%	20%	8%	11%	11%	100%

EMPFEHLEN							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
imp. + am besten	1	0	1	0	0	0	2
sollen konj. II	2	1	5	0	4	3	15
empfehlen	4	4	4	1	1	2	16
geeignet sein	2	4	2	4	1	1	14
I alt	9	9	12	5	6	6	47
Empfehlen i % af samtlige sproghandlinger							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
imp. + am besten	2%	0%	2%	0%	0%	0%	4%
sollen konj. II	4%	2%	11%	0%	9%	6%	32%
empfehlen	9%	9%	9%	2%	2%	4%	34%
geeignet sein	4%	9%	4%	9%	2%	2%	30%
I alt	19%	19%	26%	11%	13%	13%	100%

ERLAUBEN							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
können	0	0	0	1	0	0	1
I alt	0	0	0	1	0	0	1
Erlauben i % af samtlige sproghandlinger							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
können	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
I alt	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%

VERBIETEN							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
imp. + neg	15	18	19	2	1	2	57
imp. Inf. + neg	9	7	8	14	18	19	75
dürfen + neg	16	17	15	2	6	4	60
sollen + neg	0	0	0	0	1	0	1
I alt	40	42	42	18	26	25	193
Forbyde i % af samtlige sproghandlinger							
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	I alt
imp. + neg	8%	9%	10%	1%	1%	1%	30%
imp. Inf. + neg	5%	4%	4%	7%	9%	10%	39%
dürfen + neg	8%	9%	8%	1%	3%	2%	31%
sollen + neg	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
I alt	21%	22%	22%	9%	13%	13%	100%

ABRATEN							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
sollen konj. II + neg	1	1	1	2	1	0	6
müssen/brauchen + neg.	1	1	1	0	0	0	3
ungeeignet sein	2	2	2	1	0	0	7
nicht notwendig	0	0	0	1	1	1	3
I alt	4	4	4	4	2	1	19
Fraråde i % af samtlige sproghandlinger							
	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	I alt
sollen konj. II + neg	5%	5%	5%	11%	5%	0%	32%
müssen/brauchen + neg.	5%	5%	5%	0%	0%	0%	16%
ungeeignet sein	11%	11%	11%	5%	0%	0%	37%
nicht notwendig	0%	0%	0%	5%	5%	5%	16%
I alt	21%	21%	21%	21%	11%	5%	100%

Bilag 3

Brugervejledning til database i Microsoft Access vedlagt på CD-ROM.

1. Åbn Access-filen ”db_dansk.mdb”/”db_tysk.mdb” alt efter hvilket sprogs realiseringer, der skal vises.

2. Klik i venstremenuen på ”Tabeller” og dobbeltklik herefter på højremenuen ”Sproghandlinger” for at få vist det samlede antal registreringer på det pågældende sprog.

3. Klik i venstremenuen på ”Forespørgsler” og dobbeltklik herefter på ét af de sproglige midler for at få vist det samlede antal registreringer med dette sproglige middel.